

THE SCIENTIFIC INSTITUTE FOR ADVANCED TRAINING AND STUDIES

JOURNAL OF HUMAN DEVELOPMENT AND EDUCATION FOR SPECIALIZED RESEARCH (JHDESR)

VOL, 4 NO, 1. 2018

Director:

DR .Ashraf Mohammed Zaidan,

e-ISSN 2462-1730

Contact us

Journal of Human Development and Education for Specialized Research **(JHDESR)**

DR .Ashraf Mohammed Zaidan,

Director of the Journal of Human Development and Education

Email: jhdesr@siats.co.uk **Phone:** 001111333180

http://www.siats.co.uk/jhdesr/



SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

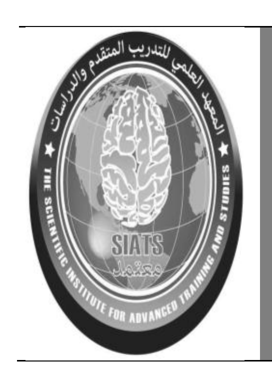
العدد 4، المجلد 1 ، 2018م.

e-ISSN 2462-1730

2018

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، هي مجلة أكاديمية محكمة تصدر عن المعهد العلمي للتدريب المتقدم والدراسات. تهدف هذه المجلة إلى نشر الدراسات الجادة المبنية على الأبحاث النظرية والميدانية، كما تهدف إلى تعزيز الدراسات متعددة التخصصات في مجال التنمية البشرية والإدارة والتعليم للبحوث المتخصصة وتصبح مجلة رائدة في التنمية البشرية والتعليم في العالم. تهدف المجلة كذلك إلى نشر البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية فى مجالات التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية مثل إدارة المواد البشرية، إدارة الأعمال، علوم الإتصال، دراسات التنمية، العلوم الإقتصادية، علوم التربية، التاريخ، العلاقات الصناعية، علوم الإعلام، علم النفس، علم الإجتماع، الإدارة العامة، الدراسات الدينية وغيرها.



SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462–1730

رأس المال الفكري في المؤسسات العربية ودوره في تطوير الأداء

Intellectual capital in the Arab Organizations and its role in the development of performance

Humaid salim hamed alhinai
Khamis ali said almashrafi

1439هـ -2018م

ARTICLE INFO

Article history:

Received 1/9/2017
Received in revised form 25/9/2017
Accepted 11/12/2017
Available online 15/10/2018
Keywords:
Insert keywords for your paper

Abstract:
The intellectual capital of the key resources that achieve the success and labor organizations to ensure its continuity and resilience in light of the changing economy and increased competition, which is characterized by the present era. It has achieved many of the communities made significant progress as a result of reliance on the capabilities and capacities of its member's creative and distinct structural origins and its relations with its customers. It has aimed by this paper at explaining the essence of Intellectual capital, Importance and its role in the Arab Organizations performance. This research aimed also to identify components of the intellectual capital and its roles and capabilities in the Arab Organizations. In addition, the current study discusses the ways of success the Arab intellectual capital in Arab institutions and propose a road map to enhance the intellectual capital in the Arab countries. In conclusion, the research suggest many recommendations that contribute to the performance and development in the Arab institutions to invest the head of the Arab intellectual capita.

Keywords: Intellectual capital, the Arab organizations performance.



الملخص:

رأس المال الفكري في المؤسسات العربية ودوره في تطوير الأداء

يعتبر رأس المال الفكري من الموارد الرئيسية التي تحقق لمنظمات العمل النجاح وتضمن لها الاستمرارية والصمود في ظل الاقتصاد المتغير والمنافسة المتزايدة التي يتميز به عصرنا الحالي. ولقد حققت العديد من المجتمعات تقدماً كبيراً نتيجة لاعتمادها على طاقات وقدرات أفرادها الإبداعية وبأصولها الهيكلية المتميزة وبعلاقاتها مع زبائنها. يهدف البحث في مجمله إلى تبيان ماهيّة رأس المال الفكري وأهميته ودوره في إطار الأداء في المؤسسات العربية، كما تهدف هذه الورقة للتعرف على مكونات رأس المال الفكري ودراسة واقع رأس المال الفكري العربي، كما يسعى البحث للوقوف على التحديات والإشكاليات التي تواجهها الدول العربية في نظرتها واستثمارها في رأس المال الفكري، إضافة إلى أن الدراسة تناقش كذلك سبل نجاح رأس المال الفكري العربي في المؤسسات العربية وتقترح خارطة طريق يمكن من خلالها تعزيز رأس المال الفكري في الدول العربية. وفي الختام يقدم البحث العديد من التوصيات التي تساهم في تطوير الأداء في المؤسسات العربية لاستثمار رأس المال الفكري العربي.



Introduction:

Intellectual capital is one of the basic resources of the modern economy, "knowledge economy" and is considered one of the most assets and assets value and importance in the modern era because they are scientific sources that are able to enter the vital changes in the work of the organizations as well as the ability of those elements to add new values to the institutions that they work for.

The big challenge faced by the administration of the institutions is the extent of their ability to prepare the intellectual capital and to create and stimulate its productivity (Anzi, 2009), So Crema & Verano, (2014) pointed out to the great importance of intellectual capital at all levels for institutions and countries.

Efforts are concentrated in most countries of the world to invest in intangible assets especially the Intellectual Capital to achieve the expected performance and more, through attracting rehabilitant, training and guiding the brains in the fields of research, development, creativity and innovation.

We point here to the famous Marshal saying: The most valuable forms of capital is invested in human as the skills of spirits renew with era changes and will disappear only by the end of age. So, it's not subject to the law of diminishing utility, which applies to material goods (Salem, 2009).

Accordingly, the developments and changes in organizations have led to a shift from a focus on funds which is the most important assets in the organization, to that the knowledge is the most important and greatest input to the success of the organization (Al - Azzawi, 2008). The intellectual capital's various components have an important role in the success of the organizations at the present time, as it distinguishes organizations that can provide new products, better with providing innovations for their products and services at a rapid rate, and confirms the results of survey of the heads of management of large - sized organizations in the United States of America, who emphasized that the intellectual capital, is the most important asset, and it is the basis of success in the twentieth century. (Wiig, 1997). (Al-Azzawi, Janabi, 2011).

In a survey of the heads of 95 British organizations, there was a significant degree of agreement among the chairpersons in recognizing the importance of various intangible resources for the success of their organizations Hall, 1992). One author says that managers are becoming increasingly aware that the continuity and success of the organization depend on its ability to compete and the strength of performance



with respect to the intellectual capital, knowledge - based assets, as well as the extent of the ability to take advantage of those assets in its operating activities (Wiig, 1997), And (Stewart, 2004)

It is worth noting that human capital - as one of the most important elements of intellectual capital - is more important than any other material assets owned by organizations, which means the necessity to provide adequate information on available human resources to enable the management of these organizations to make use of them. , Yalama & Coskun (2007), (Omari, 2008), (Kubaisi, 2009), Mondal & Ghosh (2013)

Many developed countries have spent billions of dollars to invest in the intellectual capital and led to a large gap between them and the developing countries , especially in most of the industrial, developmental and technological fields, and these developing countries are the Arab countries, To emphasize the importance of intellectual capital, it is enough to refer to the final budget of Microsoft Computer Technology, which showed that the market value of the assets of the company is estimated at 110 billion US dollars, and that its capital is only 10% of its total market value, 90% is its human capital and immaterial assets. This is what the company insists on keeping.

This is demonstrated by global human development and competitiveness indicators produced annually by United Nations organizations. In the Arab world, the investment on the intellectual capital faces many hinders such as: lack of coordination, the absence of legislation regulating the industry and management of knowledge, distortion of the educational pyramid, limited spending on research and development, creativity and innovation, brain drain, protection of intellectual property rights, and lack of justice and equal opportunity.

Based on the above, the current Arab institutions have to foster the intellectual capital if they want to achieve progress progress in the era of globalization, as well as to focus on developing the intellectual capital to achieve the performance of institutions, whether at the level of the product or service quality or at the level of cost and price or the other excellence strategies. Therefore, this paper is divided into several themes dealt with the issue of intellectual capital in the Arab world challenges and solutions and their impact on the performance of institutions.



Search elements:

In order to address this issue and to cover its aspects, we have decided to divide the study according to the following plan:

A general introduction that includes the research problem, its importance and its objectives.

1. What is intellectual capital and what are its dimensions.
2. The benefits of interest in intellectual capital and its importance
3. intellectual capital components
4. the reality of the Arabian intellectual capital
5. the challenges facing investment in the Arab intellectual capital
6. A roadmap for investing in Arab intellectual capital
7. Conclusion of the main findings and recommendations of the research.

1. The concept of intellectual capital and its dimensions:

1.1 The concept of intellectual capital

The term intellectual capital was first used in 1958, when financial analysts pointed out in the context of evaluating stock market for many of the approved small businesses in their work on science, and pointed out that the work of evaluating the stocks could be called the intellectual premium.

The idea remained dormant till Walter Wriston, a former head of the Bank of Citicorp the largest US banks, said that his bank and other organizations had a financial intellectual capital value that couldn’t be measured by the accountants (Sterot, 2004).

Thus, that was the beginning of the use of this term, and the interest to know this concept increased. The intellectual capital refers to the concept of intensive relations based on synthetic knowledge, and competencies that have the potential to generate value and development.

Although the use of the term intellectual capital was since the 1958, it was only formed as a concept by the year 1969 credited to the economic JKGalbraith, then the concept was activated and expanded by the thinker Peter Dracker in 1993, and since then definitions and views on the concept of intellectual capital were formed successively.



Usually, the intellectual capital has various names such as: the knowledge capital, and the intangible capital or the ethereal assets (Anzi, 2009).

In short, the intellectual capital is the real wealth of knowledge, which is a compacted wealth if it is not used in an ideal way and not managed within the assets and the intangible assets.

And we will address here a list of the most important definitions: the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) has defined it as " the economic value of two categories of intangible assets: the organizational capital (structural) and the human capital of the organization."

Stewart sees it as: "knowledge emerging into the application and invested for the benefit of the organization because knowledge is a competitive nuclear weapons in our time". It has also been defined by the study of (Rizk, Mahmoud, 2007) as a knowledge capital and is the intangible assets owned by the company or institution related to knowledge, which is expected to be used to achieve continuous benefits and to generate and to develop the wealth. The study of (Huafang, 2008) indicates that intellectual capital is the difference between the pure value of tangible assets and the market value. The study of (Mursi &Sawsan, 2008) defines it as a group of knowledge and unique assets based on: the human creative brains, the requirements, work systems, the relationship with customers that leads to continuous production of new ideas and methods that achieve added value to the organization and supports its competitiveness.

One of the researchers (Karabay, 2011: 243) sees that the intellectual capital could be:

- Organizational knowledge as well as knowledge industry.
- Ability to apply skills in the most difficult situations.
- Knowledge gained through training and experience.
- The system used to understand situations and effects.
- Knowledge is how business is managed.
- Knowledge used to avoid pitfalls.
- Knowledge is how to find information and how to get it.

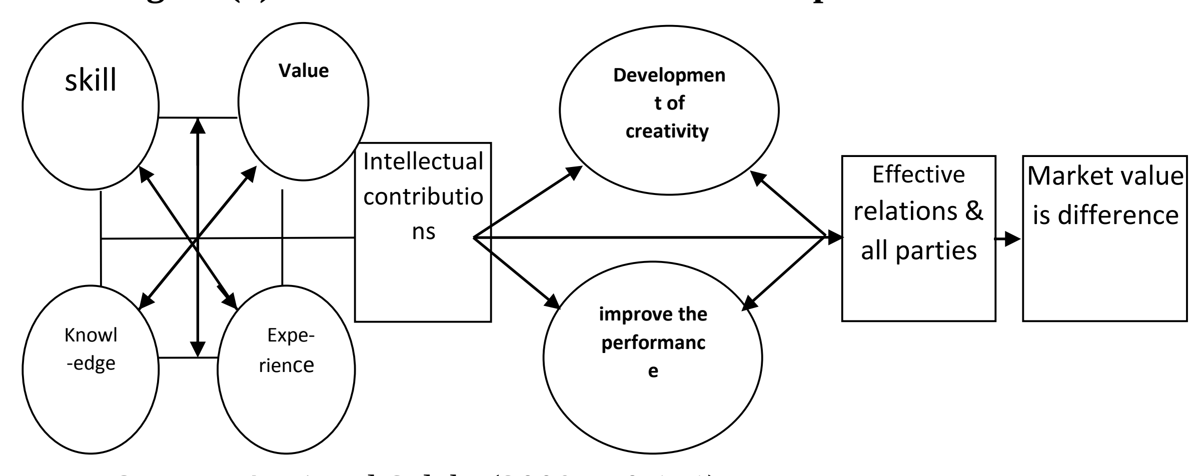


The following definition developed by the study of Mention(2012: 3) who believes that "the intellectual capital is the group of the available skills in the organization with extensive knowledge that makes it able to make a global organization by responding to customer requirements and the opportunities offered by the technology.

The researcher concluded to a simplified definition of intellectual capital, which is “every intangible asset that can be measured, expressed and ideally activated to contribute to increasing the final outputs or the performance of the establishment”.

In light of the above concepts, it is clear that intellectual capital is a mental ability that is able to generate ideas for creative and strategic development that ensures the distinguished performance of the organization in a rapid changing work environment.

Figure (1) on the definition of intellectual capital



- Sources Anzi and Saleh, (2009, P 0.171).

From the previous figure (1), it is clear that intellectual capital is a group of employees who have mental capabilities, which elements are (knowledge, skill, experience, values) that could be activated and invested in increasing the intellectual contributions, to improve the performance of the Organization 's processes and to develop of creativity space in achieving its effective relationships with all parties involved, and makes their market value difference from their book value significant.

1.2 Intellectual Capital Dimensions

Through the previous concepts of intellectual capital, and as both (Quinn) and (Rastogi) and (Yogesho) and (Kelly) - as well as former writers and researchers -



agree, that the main dimensions of the intellectual capital are summarized and shown in Table 1 below:

Table.1: Main dimensions of intellectual capital.

Attracting intellectual capital	These dimensions focus on:	- Search for advanced expertise. - attracting technical skills. - availability of information systems to ease attraction
Intellectual Capital Industry		- Strengthening capabilities individual's workers. - Reduce the opposition between individuals. - Creating intellectual spun.
Activation of intellectual capital		- Use the brainstorming with the workers. - Encouraging group's spirits. - Interesting with opinions workers.
Preservation of intellectual capital		- Continuation of training and development. - Financial and spiritual support. - Reducing organizational alienation opportunities
Attention to customers		- Documentation of the requirements of customers. - Availability information system to provide the service to the customer. - Seeking to retain the old customers

* Source: periodic benefit (2009)



2. The benefits of concerning with the intellectual capital and its importance

2.1 Intellectual Capital features

The Capital Intellectual ha a group of characteristics, (Amiri Ghalibi, 2004):

- Intangible capital: knowledge whether at heads laborers or at the organizational structure is invisible
- Difficult to be measured accurately
- Could be lost quickly.
- Growing when used: when the knowledge is used and activated, this leads to discovering more knowledges.
- Could be benefited from within different stages at the same time
- Incarnate at people who are ready to carry it.
- It has a big influence on the organization

What distinguishes the intellectual assets from the materialistic assets could be explained through the table (2)

Table 2: shows a comparison between materialistic capital and intellectual capital

Statement	materialistic capital	Intellectual capital
Basic Feature	Tangible material	Immaterial –intangible
Location of presence	Within the internal environment of the Organization	In the minds of individuals working in the organization
Model representation	Machine, equipment, buildings	Individuals with knowledge and experience
the value	Decreasing by extinction	Increasing by innovation



Wealth creation pattern	Physical use	Focusing, attention and broad imagination
Users	Muscle work	Cognitive work
Operational reality	It stops when problems occur	It burns when problems occur
Time	It has a productive life and decreases in energy	It has no age - increasing at creative abilities

- Source: Najm (2010).

2.2 The benefits of concerning with the intellectual capital

The importance of intellectual capital stems from the fact that it represents a competitive advantage for the organization, especially as organizations compete today based on the knowledge, information and skills they have. Therefore, giving it an attention is an inevitable issue imposed by the nature of the modern scientific and technological challenge (Ghen, et al, 2004: 5) , And there are many benefits that could be gained by any organization through attention to the intellectual capital, because it leads to the following (Hamdani and Ali 2010; Al Shukrgi and Mahmoud, 2010: 8):

- Increase creative ability.
- Impress and attract customers and enhance their loyalty.
- Promote time competition by offering more new or evolving products, and reducing the time between each innovation and the next.
- Reduce costs and affordability at competitive prices.
- Improving productivity.
- Enhancing competitiveness.

In the light of those benefits, the researchers see that the intellectual capital is one of the most valuable asset in the 21st century, because it represents scientific forces that are capable of making fundamental adjustments to everything in the work of organizations, as well as it has become the most important indicator that reflects the



evolution of management thought. It is one of the most successful leadership practices in the administrative institutions of different majors, and it is the best strategy to invest a distinguished category in the community according to knowledge and skills.

2.3 The importance of intellectual capital for organizations

Intellectual capital in the modern economy has become the most important asset in the organizations and the most competitive weapon of the organizations, which is in the minds of the workers and represented by the loyalty of the customers whom served by the organization and learn from them, and in the value of the trademark and patents.

An organization with the intellectual capital has the capacity to maintain an excellent level of knowledge within the organization and to support the scientific use of information, thereby enhancing organizational performance and the best capacity to adapt to the competitive environment. (Choopani & Ehtesham, 2016)

The importance of intellectual capital represents a competitive advantage for the organization because today's organizations compete on the basis of knowledge, information and skills that they have which is a fundamental resource for the competitive advantage, as well, the intellectual capital is the most important sources of the organizations' wealth and therefore a significant indicator of excellence institutions in their performance. The interest on it is the cause of the inevitability imposed by the nature of the contemporary scientific and technological challenge. It's enough to know that IBM Company receives more than one billion dollars annually of full returns because of the patent, and the cost of investment in intellectual capital is high and is justified because the sustainability of organizations depends on it. (Mardani & Daghbandan, 2016)

Organizations may encounter one of the following problems or all if they don’t have an appropriate strategy to maintain the capital (Abdullah, 2004):

- Intellectual capital may affect so the real value of its thoughts and productivity becomes nothing. Which leads to reduction of the market value of the organization.
- Intellectual capital may migrate to other organizations or Countries. This is dangerous because these people have information which make



serious threats for their previous organizations and strength points for the new organization they migrate to.

- Intellectual capital may hamper the plans of the organization, especially when their needs and wishes are not acknowledged.

Fourth: the impact of intellectual capital in the value of organizations:

The organization's ability depends on transforming intellectual capital into a value, and also depends on the quality of the value that the organization wishes to achieve its investment in intellectual capital, which can take several forms. There are also many types of values that the organizations aim to form in the reality, as summarized in Table (3).

Table 3: forms of intellectual capital investments and types of the organizations' targeted values

Forms of intellectual capital investments	Types of the organizations' targeted values
• Achieving profits. • Achieving competitiveness feature through increasing creative and innovative abilities • Enhancing relations between customers and suppliers. • Enhancing productivity and reducing cost • Enhancing staff's attitudes and the external intellectual image	• Protecting products and services achieved from the innovations of the organization and attempting to own the innovations of competitors. • Creating standards at markets or for new products • Determining a basis For new alliances • Creating baffles against new Competitors



• Increasing the market quota and building a strong competitive center.	

- Source: Saleh (2009).

3. Intellectual capital components

Edvinsson and Malone, (1997) identify two main components of intellectual capital of the organizations:

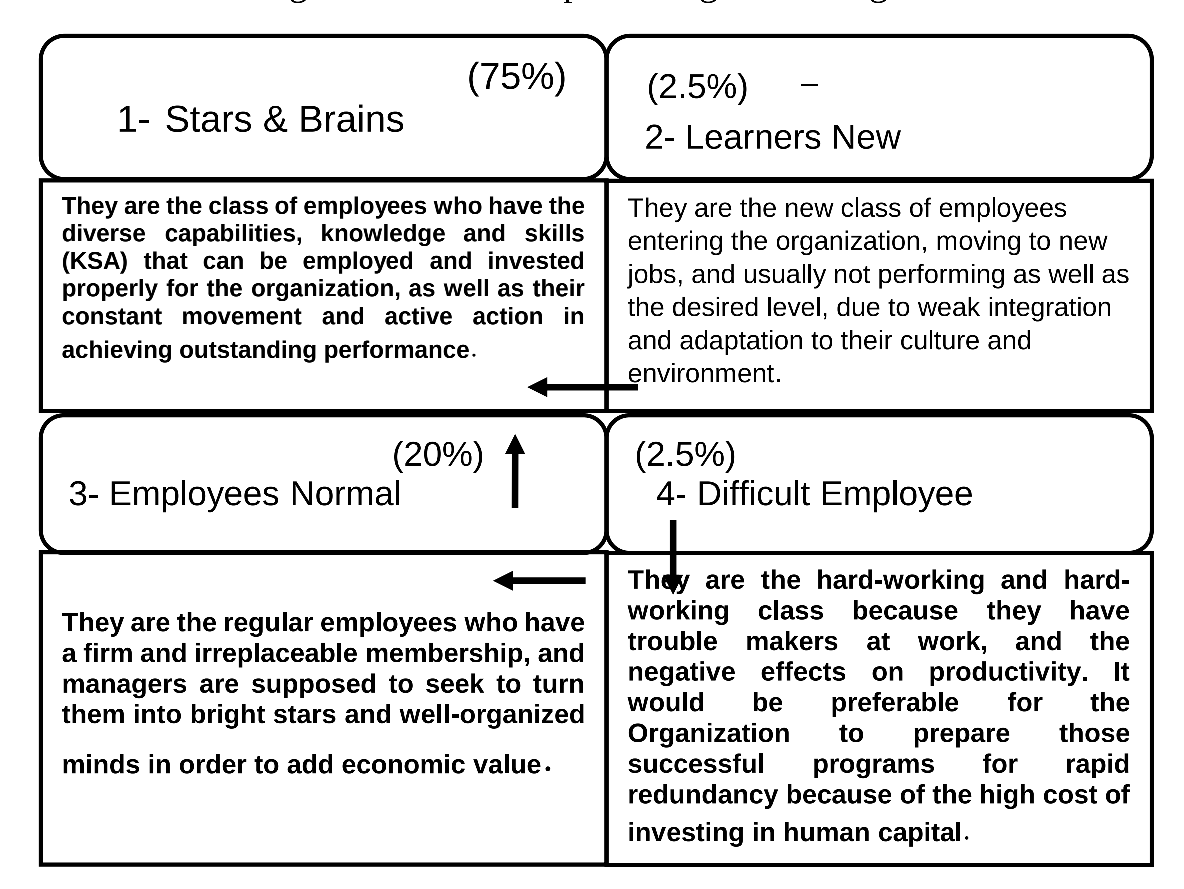
3.1 Human Capital

It includes knowledge, skill and human ability that can be successfully invested. This knowledge and experience should be core and rare and difficult for other organizations to imitate, as these specifications of human capital, especially when measured and accurately determine will add a value to the organization. In addition, its measurement process will assist the organization in determining the degree of contribution to the realized value of the organization (Johnson, Scholes and Whittington, 2010). Alaniz (2009) mentions an important classification of the human capital. He classified them into 4 categories. The first box of figure 2 is the excellence category who should be 75% of the total staff. These should be as lighting stars and the arrangers whom are difficult to be replaced by the organization.

The second category represented by the second box are the new educated workers, who are in the process of learning to gain knowledge and experience by being appointed for the first time, transferred or promoted to other jobs, preferably the proportion is about (2.5%) and taking into account the speed at operating the transfer of knowledge and not losing time. The third box represents the normal workers in their performance and behavior. Their proportion should be 20% and the organization can transfer them to the first box if it wishes. The fourth category is the group of difficult employees whom should be quickly replaced as they hinders against the improvement and they cause losing profits. They shouldn’t be more than 2.5%.



Figure 2: Human Capital categories in organizations



- Source: Alanazi (2009.233)

3.2 Structural Capital

It includes all the infrastructure, operations, systems, software, innovations, trademarks, and information systems in addition to the reputation of the organization. It could be classified into two types:

- Organizational capital
- Customer capital

* Organizational Capital

It refers to the processes and innovations and all intangible assets owned by the Organization (Intellectual Property)

* Customer Capital

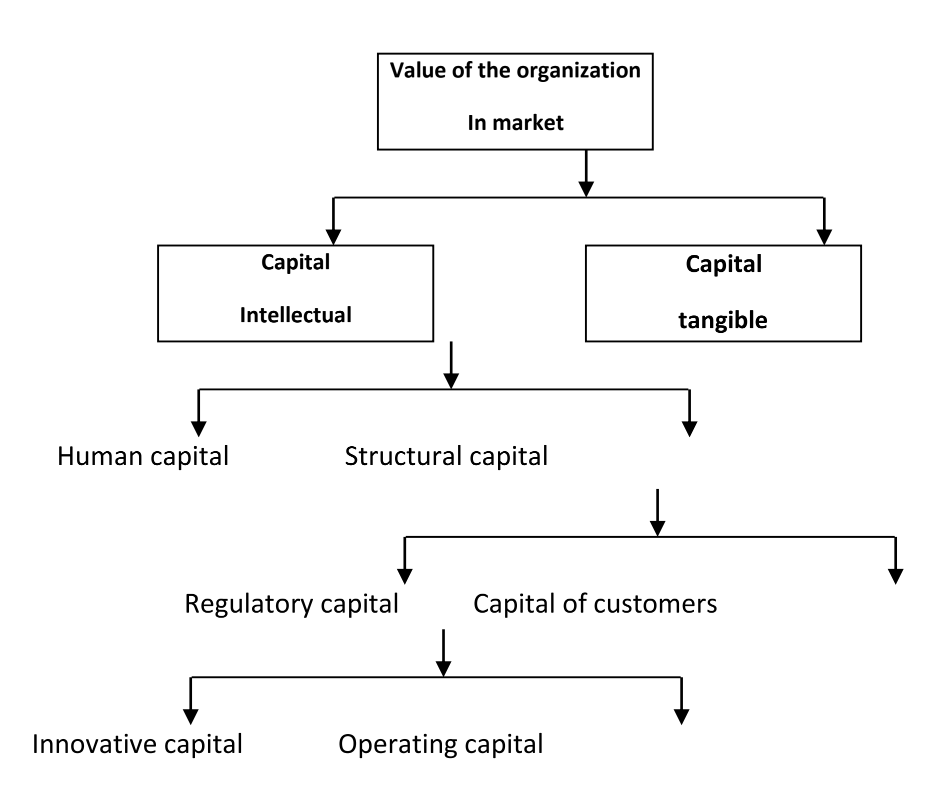
Some researchers have called customer capital as Relational Capital. As the customer capital refers to the financial capacity of the clients and their



communication with the organization and loyalty and the degree of satisfaction with them.

The following diagram illustrates the model Edvisson and Malone (1997).

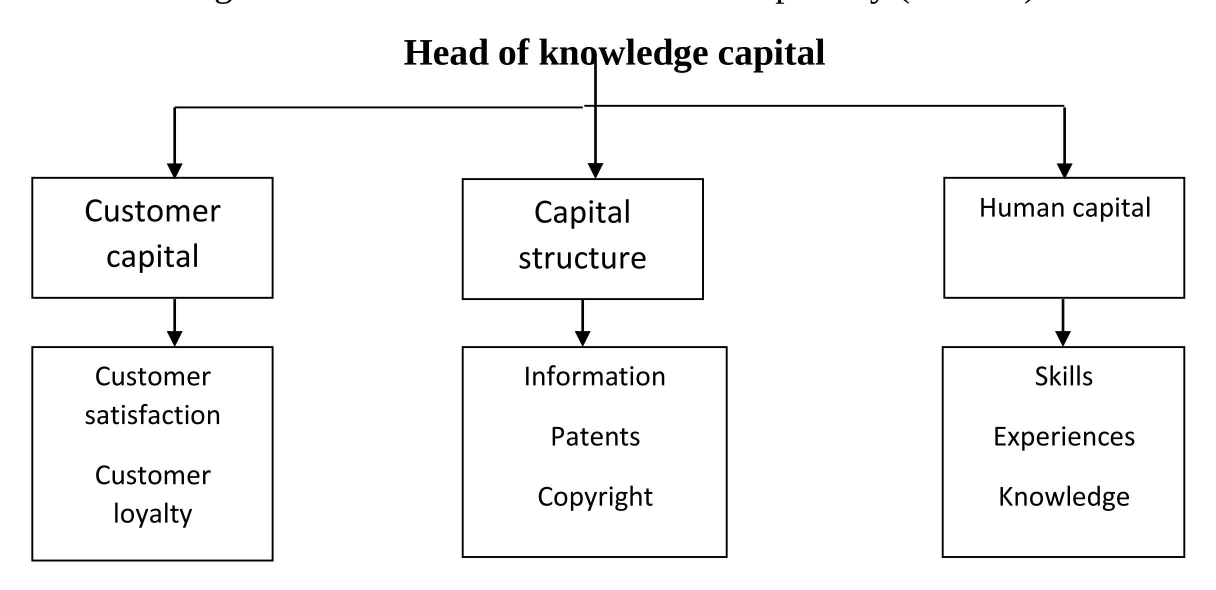
Form (3): intellectual capital of the organization components



The model in Figure (3) above indicates the importance of intellectual capital to create or add value to the organization as the organization's market value can rise through the high value of intellectual capital, which also affects the style and how the materialistic capital is invested. This is what was confirmed by Roost, Pike and Firestorm, 2005. So some researchers focused in their definitions of capital intellectual as intellectual and knowledge resources, information and expertise that can be used to produce intellectual property and to create wealth and prosperity for the society As we should not neglect here to refer to the division of (Stewart): which is the most common division based on the literature of the intellectual capital, shown in Figure No. 4 below:



Figure 4: the divisions of intellectual capital by (Stewart)



* Source: Hussein (2008, 133)

From Figure No. (4)

First: Human Capital: knowledge is owned and generated by individuals and employees and includes skills, expertise and innovations. From that, the most important aspects that the organization should concern with to develop its human capital are:

- Attracting the best human talent, i.e., that the organization can be an effective system in the selection process, testing and use of new workers and provide the foundations of learning and the transfer of experience between successive generations of workers.
- Enriching human capital, and this is done by encouraging employees and motivate them to join training programs, and knowledge sharing, acquisition and distribution within the company.
- Maintaining outstanding employees, by providing systems and methods based on confidence and encouraging creativity and new ideas.
- Creating a learning environment. The cognitive organizations' capital is in the minds of employees who leave the company at the end of the



day, who can luring other competitors, and therefore must be found to strengthen the foundations of the organizational loyalty rules.

Second: Structural Capital: represents the knowledge that is acquired and retained in structures, systems and procedures of the organization (The organizational capabilities of the organization), which remains in the organization after turning off its assets at the end of the work.

Third: Customer Capital: represents the knowledge that derives a greater value from the satisfied customers with permanent loyalty, suppliers whom are relied on and from other external sources.

The difference is clear between the model of Edvisson and Malone, 1997 and the model of Stewart as the first considers the customer capital is separated and is considered as one of the key components of intellectual capital, unlike Edvisson who believes that the structural capital is only the second component of the intellectual capital from which the customer and the organizational capitals are branched. The researchers see that there is a great similarity between the two models, despite the different divisions they have.

4. The reality of the Arab intellectual capital

The researchers do not want to indicate to all the international, regional and Arab reports on the brain migration in general and minds of Arab , in particular, because it will take a large area of pain and anguish, but confine ourselves with reference to the simple readings may give many indications. The first reading was published in Arab states League report, which indicates that the Arab world alone contributes more than 31% of the brain migration from developing countries, which represent 50% of doctors and 33% of engineers and 15% of scientists in various scientific disciplines. The report also indicates that 54% of Arab students studying abroad preferred to stay in their places of study (Al - Naimi etal, 2008). The internal migration within the country, especially the transition from the public sector to the private sector in the Arab countries in general and the Cooperation Council for the Arab Gulf States in particular - although some reduces the effects compared to foreign immigration - they constitute an obstacle to the success of education policies and affect the accuracy of the results of the labor force plans, in addition to the high cost incurred by the sector as a result of government spending, whether in education or rehabilitation or training. According to the paper submitted by the Institute of



Public Administration in the Kingdom of Saudi Arabia, which estimates the cost of training in the Arab world by about $ 250 billion a year, and the paper emphasized that the Kingdom alone paid about SR two billion Saudi Rials annually on the training activity (Al – Naimi; et al: 2008)

The report of the Arab Human Development Reports (AHDR) - United Nations Development Program (2016), indicate that migrants and job seekers and learning form 22% of immigrants and most of them are young people with high skills, while the proportion of immigrants who have completed their university studies is 26.1 % searching for job opportunities. The report says that the number has dramatically increased after the events of the Arab spring in 2011.

If we look at the United Nations reports about human development from 2010 to 2015, the human development indicators of the development and concerning with the intellectual capital are not developing, however, only the Arab Gulf states are among the top fifty countries around the world, but most of the Arab countries are unfortunately at the bottom of the list in regards with concerning with the intellectual capital.http://ar.actualitix.com/country/wld/ar-human-development-index-by-country.php (2016).

There are significant challenges stand in the face of Arab politics as the rising unemployment problem due to the bad economic conditions as well the increase in poverty and hunger ratio because of the current wars in the Arab countries, such as the war in Syria, Yemen, Iraq, and Palestinian. In addition, we find the administrative corruption in the service and other institutions in the Arab world as well as the absence of human rights in some Arab countries. As we mentioned before, some of those distinguished minds find a warm welcome in the developed countries. (Cairo Center for Human Rights, 2016).

Overall, we conclude to say that despite the awareness of Arab thought of the importance of the development of the Arab administrative environment through the adoption of new management ideas, and despite the serious attempts made for the application of some of these new ideas and concepts in management but that does not negate the fact that the difficulty of the Arab environment and the lack of appropriateness of the adoption of many of these ideas to invest in the intellectual capital.



5. The challenges facing investment in the Arab intellectual capital

5.1 The real challenges in the Arab intellectual capital

In order to draw a road map for investment in the Arab intellectual capital and setting the development of strategies and policies that regulate this investment, there must be a strategic analysis to identify strengths and weaknesses in the internal environment and opportunities and threats in the external environment. Analyzing the reality of the intellectual capital, previously, indicated points of strengths and opportunities which are as follows:

1. Remarkable increase in learning ratios (literacy).
2. Increased demand for university education.
3. Demographic opportunity (high) proportion of young people.
4. A common language, one religion and close cultures.
5. Diversity of climate and natural resources.
6. Integration between materialistic capital and human capital.
7. Wide spread of information technology and communications.
8. Marked improvement in policies and programs related to women's empowerment.

It can be said that the weaknesses and threats form challenges facing investment in the Arab intellectual capital, and these challenges tabs have been classified into components (elements) of intellectual capital as follows (the regional report of UNESCO, 2015 and Bontis, 2004 , Gruiain, 2011 and slaves, 2012):

(A) Human capital.

1. Limited political, intellectual and academic freedoms.
2. Lack of capacity of education institutions (public and higher) to accommodate the growing numbers of students.
3. The lack of justice and equality of educational opportunities.
4. A clear lack of skilled labor.



5. Most of the plans and programs of training and continuing education are unguided.
6. Weak demand for technical education (distort the educational pyramid).
7. Focusing on the quantity without qualitatively different levels and educational programs.
8. Low government spending on public education and higher education.
9. The increase in poverty and unemployment in most Arab countries.
10. Great variation in human development indicators.

(B) Market capital.

11. Higher taxes in most Arab countries, where the percentage reached in some countries 30%.
12. Increase of the gap between education outputs and the requirements and needs of the labor market.
13. Scarcity of two-way investment and cross-border.
14. Openness to multiple and mastery of foreign languages cultures.
15. Enhance trust and confidence and teamwork in business.
16. Absorb the phenomenon of globalization and take advantage of the positives.
17. The lack of balance between exports and imports in the industrial and service fields.
18. Lack of alliances, partnerships and trade agreements on the Arab and international levels.
19. Low participation in exhibitions, conferences and international awards.



(C) Operations capital.

20. Entrenching good governance (decentralization, institutional work, transparency and accountability).
21. Weakness of government efficiency in the implementation of and follow-up and evaluation of strategies, policies and processes.
22. Lack of necessary infrastructure availability, especially in rural areas.
23. The lack of funding for business and entrepreneurial institutions.
24. The difficulty of the establishment of companies or institutions at the local or the Arab level.
25. The weakness of the competitive business environment.
26. There are no clear grounds for the protection of intellectual property.

(D) Renewal capital.

27. Low spending on scientific research and development in the public and private sectors.
28. The growing phenomenon of Arab brains migration.
29. Low spending on higher education compared to the proportion of public education.
30. Decrease in the number of the Arab graduate students to foreign countries.
31. Decrease in the number of researchers and scientists compared to developed countries.
32. Poor coordination between the private sector and universities in the field of research and development.
33. Lack of published researches in international specialized areas.
34. Limited registered patent and trademark.

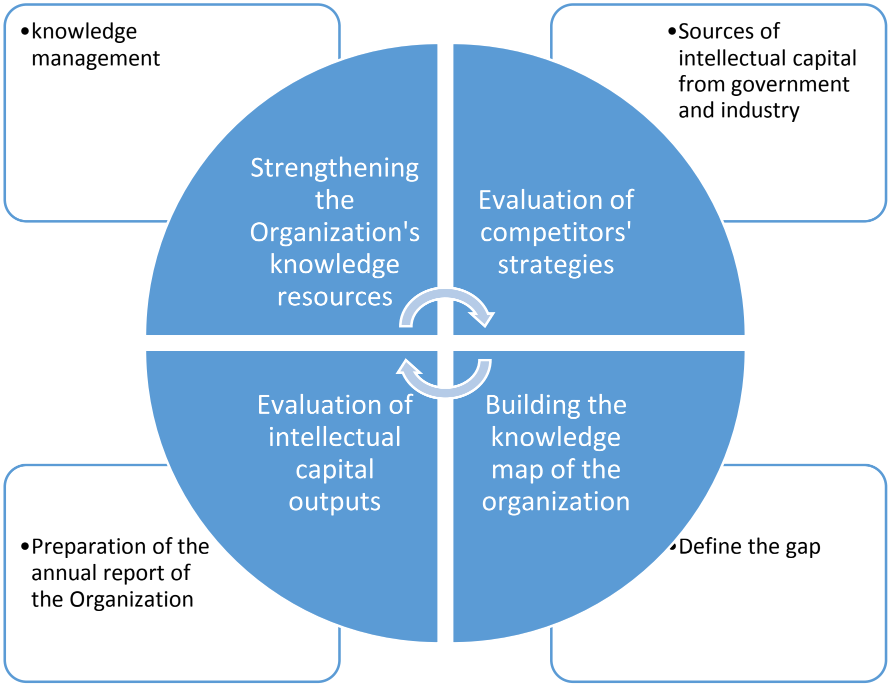


35. Decrease in the movement of authoring and copyright in the Arabic language.

5.2 professional procedures for the management of intellectual capital in the Arab world as a proposal.

We can use the scheme done by Bontis, N (1996) to determine the four procedures to develop the intellectual capital in the institutions and, therefore can formulate the following procedural steps as in Figure (5)

Figure (5): Intellectual Capital Management Procedures



- Source: Bontis, N. 1996: 40-47.

5.3 The impact of intellectual capital on the performance of organizations in achieving institutional innovation and excellence:

The adoption of creativity by companies is one of the basic concepts that plays a positive role on the level of the activity of the company and its life and continuity, especially at the present time, and in order to get to the institutional excellence every company must be creative in how to activate and attract the intellectual capital since



it is one of the most important factors to attain institutional innovation and excellence. This could be achieved through the following (Al Zayaydat, 2008)

- The interaction of each of the following elements: the cognitive, intellectual and technical experience, the creative thinking skills and the internal and external motivations for companies.
- Expand creative thinking at all levels of the company.
- Innovation and originality of the element of intellectual capital in the minds of staff and employees within the companies.

Therefore, researchers find that the intellectual capital has a creative impact on the performance of companies which may lead them to the institutional excellence over the various internal and external levels.

The researchers note the emergence of a limited interest in some Arab countries towards the launch of initiatives to bring about such new structures. Here are some examples:

- In Egypt: Mubarak City for Scientific Research and Technology Applications, Valley of Technology in Sinaa, and the program of technological incubators . .
- In the Arabian Gulf: King Abdul-Aziz City for Science and Technology in Saudi Arabia, the Internet City in Dubai, the Science Park in the United Arab Emirates, the Project of Technological incubators in Kuwait and the Knowledge Oasis in the Sultanate of Oman.
- Jordan: Cyber City.
- In Lebanon: Saint Joseph University Initiative " Berytech", the Technological Incubator project of the National Council for Scientific Research, and other initiatives led by institutions from the private sector that focus on information technology and on developing software’s.



- Tunisia: National Project for incubators and the technological city (Qutb Al Ghazalah for communication technologies)
- Syria: Information Technology Incubator ICT BI
-

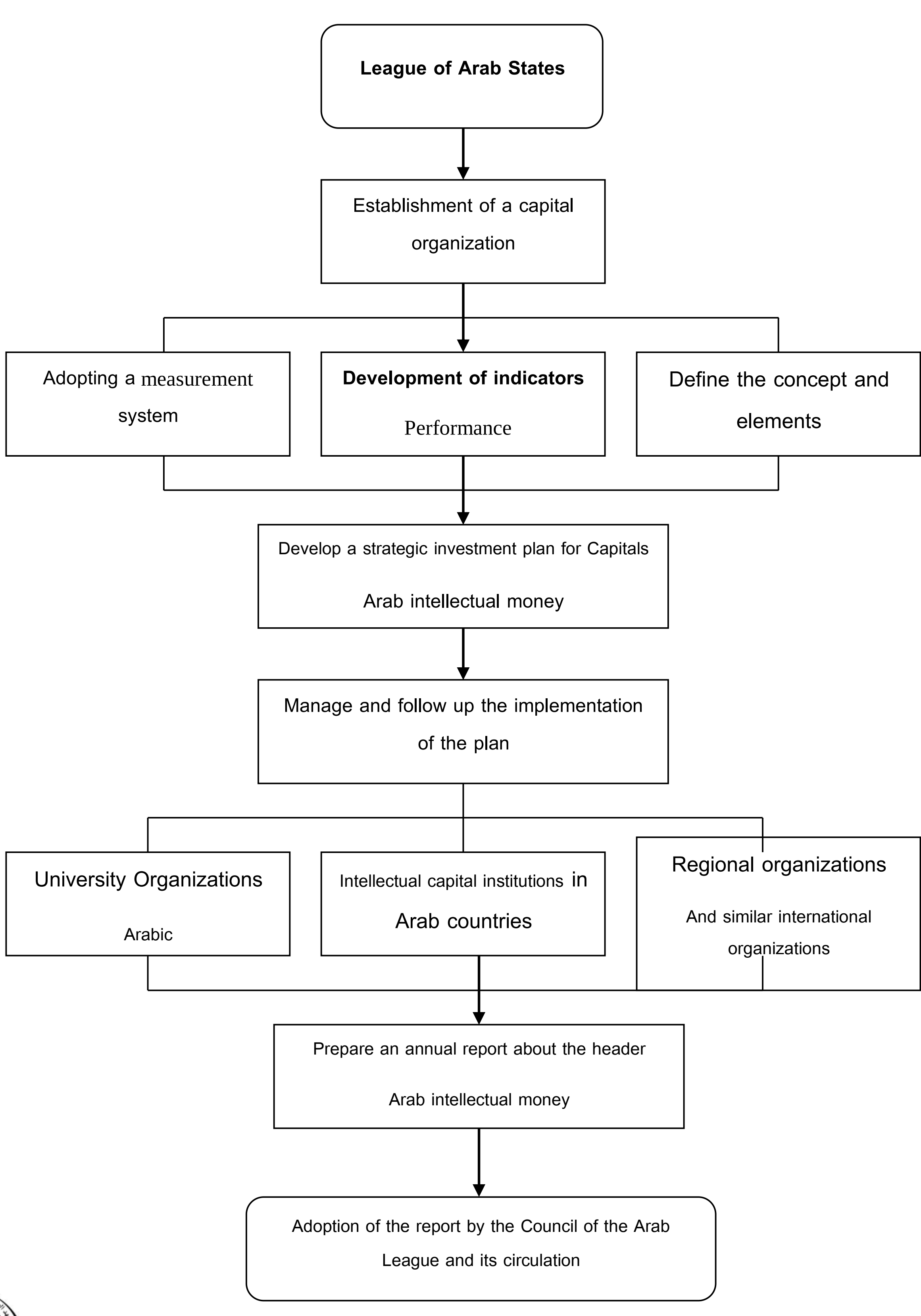
6. Road map to invest in the Arab intellectual capital

The road map could be defined as the path that has a beginning and end passing over stations that clarify its objectives, features, determinants and outputs. The importance of the proposed road map in this research is that it frames the collaborative Arab work in the field of investment in intellectual capital. It also establishes to strengthen coordination and competitiveness at all national, regional and international levels. To develop a road map at the regional level requires developing a road map at the national level.

A- A roadmap for investment in the head of the regional Arab intellectual capital.



Figure (6) a proposed roadmap for investment in the head of the Arab intellectual capital



(Figure 6) shows a proposed roadmap for investment in intellectual capital at the national level and includes the following features and limitations:

1. Establishing an organization an Arab intellectual capital organization by a decision of the Arab League.

2. The organization defines the concept and elements of the intellectual capital and the development of performance indicators for each component and, and then adopts a system or a mechanism to measure and evaluate each indicator.

3. Setting an Arab strategy plan for the investment in the intellectual capital for a period of five years that includes annual operational plans.

4. Coordination and cooperation with the following establishments in order to manage and follow up the implementation of the Strategic Plan:

- Intellectual capital institutions in Arab countries.
- Arab League organizations (the Arab Organization for Administrative Development, the Arab Thought Foundation, the Arab Labor Organization, the Federation of Arab Universities... etc.).
- Regional and international organizations concerned with human development, creativity, innovation, and intellectual and competitive property.

5. Prepare a report about the Arab intellectual capital that includes: data of all Arab countries, analysis and comparisons about the regional and international real situation of the Arab intellectual capital and recommendations to improve the investment in all the Arab intellectual capital elements.

6. Submission of the report to the Arab League Council, then approving and circulating it using all the available means.

(B) Through investment in the national intellectual capital map.

We suggest here a proposed roadmap for investment in intellectual capital at the national level that includes the following features and limitations:



1. Establishing an institution for the national intellectual capital by a decision from the Council of Ministers in each Arab country.
2. Setting a national plan for the investment in the national intellectual capital that copes with the Arab strategic plan with respect to the elements of intellectual capital and with the indicators of performance, the measurement mechanism and evaluation.
3. Including the investment plan in the relevant national strategic plans such as the strategic plans of: public education, technical education, higher education, scientific research, development, creativity, innovation, health, agriculture, information technology, communications.
4. Managing and following up the implementation of the national plan in coordination with the public and private sectors, universities, and scientific research and development centers.
5. Prepare an annual report about the national intellectual capital that includes achievements, failures and necessary recommendations to improve the investment.
6. Adoption of the report by the Council of Ministers.
7. Submission of the report to the Arab intellectual capital organization.



7. Conclusion:

The research found the following group of results:

1. The intellectual capital is a mentality ability which is capable of generating ideas for creative and strategic development, which ensures the survival of the organization in a rapidly changing work environment.

2. The intellectual capital is considered as the most important resource of wealth for the organizations, as it represents a competitive feature that contributes to an excellent and strong performance. Concerning with it is inevitability imposed by the nature of the contemporary scientific and technological challenge.

3. The best organization is the one that has the ability to be creative, and possess the ability to blow up the creative talents, and works on attracting and maintaining the intellectual capital.

4. The Arab countries have great challenges in investing the Arab intellectual capital, and that it is time to set priorities for the intellectual capital investment and work on developing it.

5. Access to the institutional performance and excellence requires passing through four basic procedures that should be implemented.

6. Arab intellectual capital could be invested. Hence, the increase in performance in the institutions, the reduction and the mitigation are the major challenges that face the investment in the intellectual capital in Arab countries.

Based on these results, the researchers provide the following set of recommendation:

1. Activating the concept of intellectual capital and the investment strategies in the intellectual capital, and making use of innovation and creativity incubators and disseminating them all over the governorates of the Arab world to achieve excellence and increase performance.



2. Highlighting the strategic role of modern management of the intellectual capital, and shedding light on the institutional culture and developing the loyalty of intellectual capital.
3. The necessity of activating the concepts of intellectual capital within the organizational structure of the Arab ministries and institutions as independent organizational units, and preparing strategic plans in order to accommodate the values and objectives of the intellectual capital and to benefit from the experiences of successful and leading international institutions.
4. The adoption of building a new strategy to invest in the intellectual capital in cooperation with governmental institutions, and adopting a system of intellectual investment values in the Arab world.
5. Conducting regular conferences and seminars held alternately in the Arab countries, developing an awareness culture of the capital, and involving various governmental sectors in the investment system in the intellectual capital.



Reference

- - Abdel-Moneim Oussama and Almtarneh, Abdel Wahab (2009) Intellectual Capital and its Impact on Creativity and Institutional Excellence in Jordanian Industrial Companies, Journal of Economic and Administrative Research, Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, Mohammed Khader University, Biskra, Algeria, December 06.
- - Abdullah, Laith Saad (2004) Role of Human Resources in Building a Responsive Learner Organization, International Conference on Knowledge Management in the Arab World, Zaytoonah University, Jordan, pp. 95-93.
- - Al-Anzi, Saad Ali, Saleh, Ahmed Ali (2009) Intellectual Capital Management in Business Organizations, Dar Al Yazouri Scientific Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- - Al-Douri, Zakaria Mutlaq and Saleh, Ahmed Ali (2009) Department of Empowerment and the Economics of Trust in Third Millennium Business Organizations, Dar Al-Yazouri Scientific Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- - Al-Hamdani, Nahida Ismail Abdullah, Ali, Akram Abdullah Ali (2010) "Intellectual Capital and its Impact on Personnel Performance Management An Analytical Study of the Views of a Sample of the Heads of Scientific Departments in Mosul University", Journal of Development of Rafidain, Volume 32, No. 89 , Faculty of Management and Economics, University of Mosul, Iraq.
- - Al-Rousan, Mahmoud, and Al-Jalwain Mahmoud (2010) The Impact of Intellectual Capital on Creativity in Jordanian Banks, A Field Study, Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences, Vol 26, No. 2.
- - Amiri, Saleh Mahdi, and the majority, Taher Mohsen (2004), Knowledge Capital: The New Competitive Advantage of Business Organizations in the Digital Economy, International Conference on Knowledge Management in the Arab World, Zaytoonah University, Jordan, 2004.
- - Anzi, Saad Ali Hammoud (2001) Intellectual Capital: The True Wealth of Business Organizations of the 21st Century, Journal of Economic and Administrative Sciences, Vol. VIII, No. (22), Baghdad.
- - Cairo Center for Human Rights (2017). The fall of Barriers ... Human Rights in the Arab World: Annual Report 2016. Cairo: Cairo Center for Human Rights. (Http://www.cihrs.org/)
- - Hussein, Ajlan Hussein (2008) Knowledge Management Strategies in Business Organizations, Enrichment for Publishing and Distribution, Jordan.



- - Increases, Mohamed Awad (2008) Contemporary Trends in Knowledge Management, Dar Safa Publishing and Distribution, Amman, pp. 287-293.
- - Kubaisi, Salahuddin (2009) Knowledge Management: Publications of the Arab Organization for Administrative Development, Cairo, Egypt
- - Mursa, Sawsan Abdel Hamid (2008), "Intellectual Capital and Its Relation to Performance Efficiency in Egyptian Commercial Banks", Trade and Finance, Faculty of Commerce, Tanta University, No. 1.
- - Naimi Buraq, Khamis al-Kulibi, Mohammed al-Arimi (2008) Human Resources Strategy from Personnel Management to Talent Management in a Future Perspective, a working paper presented at the National Human Resources Strategy Seminar in the GCC States and the role of the institutes of public administration and administrative development in their implementation. , Institute of Public Administration, Muscat.
- - Najem, Aboud Najm (2010) Management of the Non-Landscape: Management of the immeasurable, Dar Al-Yazuri, Amman.
- - Omari, Ziad (2008). The study of the impact of knowledge management mechanisms and technology in the development of intellectual capital in the Jordanian industrial companies, PhD thesis in business administration, Amman University, Amman, Jordan.
- - Qashi, Dahir (2011) Intellectual Capital: Importance, Measurement and Disclosure, Fifth International Forum, Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, University of Chlef.
- - Rida Ibrahim Saleh (2009) Intellectual Capital and its Role in Achieving the Competitive Advantage of Organizations, a paper presented at the International Conference on Administrative Development: Towards Outstanding Performance in the Government Sector, Riyadh, Saudi Arabia, from 1-4 November.
- - Rizk, Mahmoud Abdel-Fattah, (2007) "Proposed Framework for Determining the Costs of Disclosure and Report on Knowledge Capital", Egyptian Journal of Commercial Studies, Faculty of Commerce, Mansoura University (No. 2).
- - Salem, Akram (2009): Intellectual Capital The Future Strategic Option, the main website of the Urban Dialogue Foundation, www.ahewar.org
- - Stuart, Thomas (2004) Knowledge Revolution, translation by Ola Saleh, International House for Cultural Investments, Egypt.
- (2005) "Measuring Intellectual Capital and its Impact on the Profitability of Banks", Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Faculty of Management and Economics, Tikrit University, Volume VI, Number 20.
- Al-Azzawi, Sami (2008) the Impact of Knowledge Capital on the Reasons of Strategic Success of Business Organizations: An Exploratory Study in



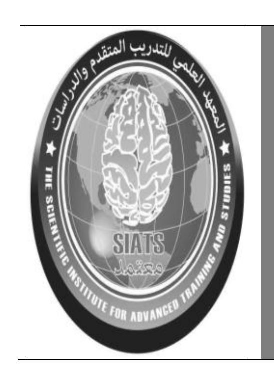
Jordanian Communications, 6th International Scientific Conference, Zarqa University, Zarqa, Jordan.

- Al-Azzawi, Sami, Al-Janabi, Hussein Mahmood (2011) The Relationship between Knowledge Management and Value Added: An Analytical Study of Jordanian Pharmaceutical Companies, Administrative Journal, Muscat, and Sultanate of Oman.
- Bontis,N.(1996). There's a price on your head: managing intellectual capital strategically, Business Quarterly,60(4),Summer 1996,40-47
- Choopani, Davood; Ehtesham, Ali (2016) Influence of intellectual capital components on financial performance of companies in food industries Journal Of Current Research In Science., Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review Vol. 5, No.5,, pp. 431-439
- Crema, M. and Verbano, C. (2014) "Managing Intellectual Capital in Italian Manufacturing SMEs", Creativity and Innovation Management. Doi: 10.1111/ claim. 12074.
- Ghen, Jin, Zhahuizhu & Yuanxie, (2004) "Measuring Intellectual Capital Anew Model and Empirical Study", Journal of Intellectual Capital, Vol., 5, No., 1.
- Gruian, C., (2011) "The Influence of Intellectual Capital on Romanian Companies' Financial Performance", Annales Universities Apulensis Series Economics, Vol., 13, No., 2.
- http://ar.actualitix.com/country/wld/en-human-development-index-by-country.php- Date of visit March 17, 2017 at 9:00 pm Mecca time
- http://en.unesco.org/gem-report/sites/gem report/files/regional_overview_AS_en.pdf, Date of visit March 17, 2017 at 9:00 Mecca time.
- Laperche, Blandine, (2005) "Knowledge Capital and Innovation in Global Corporations, EAEPE Conference, November, Bremen.
- Mardani, Vahid ; Daghbandan , Allahyar (2016)investigating the relationship between intellectual Capital and knowledge productivity in Iran Insurance branches in Guillen province-Iranز
- Mention, A.,(2012) "Intellectual Capital, Innovation and Performance: A Systematic Review of the Literature", Business and Economic Research. Vol., 2, No., 1.
- Mondal, Amitava, Ghosh, Santanu Kumar (2013) the Relevance of Intellectual Capital. Valuation: Indian Evidence, International Journal of Financial Management, Volume 3 Issue 2, pp. 1-9.
- Stewart, T. (1997), " Intellectual Capital: the New Wealth of Organizations", Doubleday Currency, New York.
- Stewart, T. A., (2010) "Measuring Company Intellectual Capital, Fortune.



- Xiao, Huafang, "Corporate Reporting of Intellectual Capital: Evidence from China", The Business Review, (Vol.11, No.1, 2008) Available From www.proquest.com.
- Yalama, Abdullah; Coskun, Metin (2007) Intellectual capital performance of quoted banks on the Istanbul stock exchange market, Journal of Intellectual Capital, Vol. 8, No. 2, pp. 256-271.





SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462-1730

أثر السندات وحوالات الخزينة في التنمية الاقتصادية في العراق

The Effect of Bonds and Treasury Remittances in the Economic

م. سونيا آرزروني وارتان

جامعة البصرة/ مركز دراسات البصرة والخليج العربي/قسم الدراسات الاقتصادية

soniaarzrany@gmail.com

م.م. ياسمين نجم عبد الله

جامعة البصرة/ كلية الإدارة والاقتصاد/قسم ادارة الاعمال

1439هـ-2018م



ARTICLE INFO

Article history:

Received 1/9/2017

Received in revised form 25/9/2017

Accepted 11/12/2017

Available online 15/10/2018

Keywords:

Insert keywords for your paper

Abstract

The Effect of Bonds and Treasury Remittances in the Economic

Bonds or treasury bills are one of the internal borrowing means it was first released in (1947) and issued by the law of the legislature. The reason of their issuance by law is being a financial burden on state represented in the payment of loan principal and its interests at time of its maturing and to the traditional relevance which is connected to the tax as a deferred tax to which the state resorts in order to obtain the necessary funds to repay the loan. Its issuance would be according to direct and indirect subscriptions method and selling in the stock market (stock exchange) and sell by bidding. Accordingly the reason behind issuing such bonds lies at reducing inflation in terms of holding part of the cash loan at individuals and institutions , strengthening and maintaining the economic, political and military capacity of the state, etc; and the consequent multiple economic effects on economic development including the rivalry of financial investment to productive investment in kind ,thus the negative impact on the volume of real investment and converting the central bank of Iraq into a financing project institution which replaces the investment budget. Then canceling the monetary authority and its functions in the case of expansion in accepting more treasury remittances and replace them with mandatory reserve in order to finance projects of different ministries. So the target of the research is to study the theoretical framework of treasury bonds, and the reason for their issuance and its effects on the economic development.



الملخص:

تعد سندات أو أذونات الخزينة أحدى وسائل الاقتراض الداخلي وكان أول إصدار لها في عام (1947)، اذ صدرت بقانون من السلطة التشريعية، و يعود السبب في "إصدارها بموجب قانون" الى كونها عبء مالي على الدولة يتمثل في دفع أصل القرض وفوائده عند استحقاقه، والى العلاقة التقليدية التي تربطه بالضريبة بوصفه "ضريبة مؤجلة" تلجأ إليها الدولة بغية الحصول على المال اللازم لسداد قيمة القرض، فإصدارها يكون على وفق طريقة الاكتتاب المباشر وغير المباشر والبيع في سوق الأوراق المالية (البورصة) والبيع بالمزايدة، في حين يتم تسديدها من خلال القرعة والقسط السنوي و الشراء من السوق المالية)، وعليه، إن سبب اصدار مثل هذه السندات، يكمن في الحد من التضخم من حيث احتجاز جزء من القرض النقدي" لدى الافراد والمؤسسات" وتعزيز القدرة الاقتصادية والسياسية والعسكرية للدولة والمحافظة عليها،،،الخ) وما يترتب على ذلك من اثار اقتصادية متعددة على التنمية الاقتصادية منها مزاحمة الاستثمار المالي الى الاستثمار الإنتاجي (العيني) ومن ثم التأثير السلبي على حجم الاستثمارات الحقيقية و تحويل البنك المركزي العراقي الى مؤسسة تمويل مشروعات تحل محل الموازنة الاستثمارية ومن ثم الغاء السلطة النقدية ووظائفها في حال التوسع في قبول المزيد من حوالات الخزينة واحلالها محل الاحتياطي الالزامي من اجل تمويل مشاريع لوزارات مختلفة، لذا فان هدف البحث يكمن في دراسة الاطار النظري لسندات الخزينة ،وسبب اصدارها وما لها من اثار على التنمية الاقتصادية في العراق.



المقدمة: تعد سندات الخزينة أو أذوناتها إحدى أهم أدوات الدين العام الحكومي الداخلي، اذ تتمتع الدولة بحرية كاملة لأنها تضع شروط القرض وكيفية سدادها، وعلى وفق قانون الدين العام الذي خول وزارة المالية اصدار حوالات خزينة مضمونة من حكومة العراق، اذ يقوم البنك المركزي العراقي باعتباره وكيلاً مالياً لوزارة المالية بإدارة مزادات حوالات خزينة حكومة العراق نيابة عن وزارة المالية، فقد حددت الاخيرة نظاماً لمزاد حوالات خزينة حكومة العراق، اذ استمر البنك المركزي العراقي من عام (2011) لغاية عام (2015) بإقامة مزادات بآجل (91) يوم فقط، فقد شهدت كل من الحوالات الاصدارية والمبالغ المسددة ارتفاعاً بنسب(8ر38%) و(29%) على التوالي في عام (2015) لرفع مبلغ الاصدارية الواحدة الى (200) مليار دينار مقارنة مع (100) مليار دينار للإصدارية الواحدة في عام (2014)، أمّا حوالات الخزينة لوزارة المالية، فقد سجلت قيمة المبيعات والحوالات المسددة فيها في عام (2013)انخفاضاً بنسب (- 7ر44) و (-2ر45) على التوالي مقارنة مع عام (2012) نتيجة تخفيض مبلغ الاصدارية من (100) مليار دينار الى (80) مليار دينار ومن ثم الى (50) مليار دينار، الا انها قد سجلت ارتفاعاً في عام (2014) بنسب(5ر420%) و(8ر21%) على التوالي مقارنة مع عام(2013)، بسبب رفع مبلغ الاصدارية الى (500) مليار دينار مع اقتصار مبيعات عام (2013) على الاصدارية لآجل (182) يوم فقط، وعلى وفق ذلك يكمن اصدار مثل هذه السندات في الحد من التضخم من حيث احتجاز جزء من القرض النقدي" لدى الافراد والمؤسسات" وتعزيز القدرة الاقتصادية والسياسية والعسكرية للدولة والمحافظة عليها،،،الخ)، وأمّا آثاره على التنمية الاقتصادية، فيتمثل في حرمان القطاع الخاص من الحصول على الموارد الاستثمارية ومن ثم التأثير السلبي على حجم الاستثمارات الحقيقية، وان التوسع في قبول المزيد من حوالات الخزينة واحلالها محل الاحتياطي الالزامي لغرض تمويل مشاريع لوزارات مختلفة، سيحول البنك المركزي العراقي الى مؤسسة تمويل مشروعات تحل محل الموازنة الاستثمارية ومن ثم الغاء السلطة النقدية ووظائفها.

أهمية البحث: ان المصارف المركزية تصدر سندات الخزينة نيابة عن الحكومة من اجل احتياجاتها "الأخيرة" للاقتراض النقدي وسد العجز الوقتي الناجم عن التباطؤ الزمني بين تحصيل إيرادات الموازنة والتزاماتها واجبة الدفع حالاً في الميزانية على الأمد القصير وبأقل المخاطر، مما يتطلب تخصيص الأموال الناجمة عن بيع مثل هذه السندات لغرض النهوض بالعملية التنموية من جهة، وان لا يشكل هذه الأموال عند تسديدها عبئا على الدولة وما لها من اثار اقتصادية من جهة أخرى.



مشكلة البحث: يشكل اصدار سندات الخزينة خطراً على الاحتياطات القانونية الموجودة لدى البنك المركزي ولاسيما بيعها الى الافراد والمؤسسات، وقد يشكل هذا الإصدار آثاراً ما لها من آثار سلبية على التنمية الاقتصادية في حال ان لم يتم انفاقها وتخصيصها للنهوض بالقطاعات الاقتصادية المختلفة، اذ يشكل ذلك عبئا كبيرا على الايرادات العامة للدولة عند تسديدها.

فرضية البحث: تعد سندات الخزينة من القروض الداخلية ويترتب على إصدارها اثار اقتصادية على العملية التنموية.

هدف البحث: يكمن في دراسة سندات الخزينة وسبب إصدارها وما يترتب عليها من آثار على التنمية الاقتصادية.

منهجية البحث: تقسم الدراسة على ثلاث مباحث، اختص الأول بدراسة الإطار النظري لسندات الخزينة وطرق إصدارها، على حين تناول المبحث الثاني مزادات وحوالات البنك المركزي ووزارة المالية، أمّا المبحث الثالث فقد تطرق الى أسباب اصدار سندات الخزينة والاثار الاقتصادية الناجمة عنها على العملية التنموية، واختتمت الدراسة بعدد من الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لسندات الخزينة

تعد سندات الخزينة أو أذوناتها إحدى أهم أدوات الدين العام الحكومي الداخلي، أي من القروض الداخلية "القروض التي تحصل عليها الدولة من الأفراد والمؤسسات في إقليمها، بغض النظر عن جنسيتهم إن كانوا مواطنين محليين أو أجانب"، علماً أن في مثل هذا النوع من القروض، تتمتع الدولة بحرية كاملة لأنها تضع شروط القرض وكيفية سداده، و لاسيما وان طاقة الدولة على الاقتراض الداخلي اكبر بكثير من طاقتها على الاقتراض من الخارج، لأنها لا تستطيع أن تملي شروطها على دولة أخرى أو على المدخرين خارج حدود إقليمها (الحاج 2010، 261)، فضلاً عن ذلك، فقد تكون سندات الخزينة قصيرة الأجل (لا تزيد عن سنة) أو طويلة الأجل تمتد من (7–30) سنة، ومن ثم فإنها تصدر في تواريخ استحقاق مختلفة من اجل سد حاجات نقدية مؤقتة أو لتغطية عجز حقيقي موسمي في الموازنة العامة للدولة، ولضمان استمرار مثل هذه السندات أو الأدوات في السوق المحلية، فالحكومات تعمل على إصدارها على نحو دوري بمعدل(أسبوع أو أسبوعين) لذا، سيتم التطرق إلى سندات أو أذونات الخزينة من حيث:



أولاً: أنواع السندات

1–أذونات – حوالات الخزينة (الدين السائر): هي نوع من السندات الآنية "سندات دين قصيرة الآجل" تصدرها الحكومة لحاملها ولآجال مختلفة على وفق أشهر كل (3 ، 6 ، 9 ، 12) شهر أو أيام كل (91 ، 182 ، 365) يوم، وبفئات (100) دينار ومضاعفاتها(التميمي وسلام 2004 ، 115)، إذ يتم طرحها في السوق عن طريق البنك المركزي، ويتقدم لخصم هذه الأذونات او السندات جميع العاملين في سوق النقد، ولاسيما وان تداولها يتم من خلال بيعها في المزاد العلني على وفق مبدأ الخصم فهي "تباع بسعر أقل من السعر الرسمي التي تصدر به وكمية هذا الخصم تمثل الفائدة التي يحصل عليها حائزها"، علماً أن قيمتها الاسمية تدفع كاملة عند الاستحقاق (عوض الله والفولي 2003 ،91)،ومن مميزاتها:

- من أكثر أدوات السوق النقدي سيولة وتداولاً يمكن بواسطتها الوصول إلى موارد لا يمكن اقتراضها بواسطة السندات طويلة الأجل ولاسيما وان البنوك والمؤسسات تقبل على استثمار ما لديها من أموال فائضة على نحو مؤقت.
- أكثر أماناً "انخفاض درجة المخاطر" لعدم وجود أي احتمال للاختلاس والاحتيال لأنها مضمونة من البنك المركزي"، فإنها تمنح سعر فائدة منخفضة مقارنة بالسندات الأخرى الصادرة من الحكومة أو الشركات.
- تكون صالحة لإعادة الخصم لدى البنك المركزي في أي وقت.
- تباع عند طرحها في السوق الأولي من خلال عروض شراء تنافسية، إذ تتقدم المؤسسات المالية والشركات الكبرى على شراء كميات من هذه الأذونات من خلال التزايد على أسعارها، ومن ثم تقوم وزارة المالية باختيار أعلى الأسعار ثم الأقل فالأقل حتى تنفذ الكمية المعروضة للبيع.

2–سندات الخزانة (الدين المثبت): يعد السند جزءاً أو حصة من قرض لمدة طويلة يحقق لمشتريه الحصول على عائد سنوي، أي أنها تعد من سندات دين طويلة الأجل وقد تتراوح مدة استحقاقها من (سنة) فأكثر وقد تصل إلى (10) سنوات ويطلق عليها (أوراق نقد الخزانة)، أو قد تتراوح مدة استحقاقها من (10) سنوات فأكثر وقد تصل إلى (40) سنة وتعرف بـ"سندات الخزانة"(السويدي 2002 ،62)، و قد تكون هذه السندات قابلة للاستدعاء من حكومات الدول "كابداء الحكومة رغبتها في استرداد السندات وتعويض أصحابها بما يلائم القيمة السوقية للسند"، ناهيك عن ذلك، فأن التواريخ التي تستطيع الحكومة فيها استدعاء مثل هذه السندات محددة مسبقاً في نشرة إصدار هذه السندات (عبود و سعيد 2014 ،63).



3-شهادات الخزينة (الدين المثبت): اوراق مالية متوسطة الأجل تحمل تواريخ استحقاق ما بين (سنة إلى سبعة سنين)، إذ انها تشبه سندات الخزانة فيما يتعلق بحصول المستثمر على فوائد نصف سنوية.(عبد النبي 2010 ،10) .

وفي العراق، وعلى وفق قانون البنك المركزي العراقي المرقم (56) لسنة (2004)، فقد منح البنك المركزي استقلالاً رسمياً في إدارة السياسة النقدية، وبموجبه، تم الفصل بين هدف إدارة الدين والإدارة النقدية، ومن ملامح الاستقلالية، قرار البنك المتعلق بالتوقف عن طبع النقود لتمويل العجز في الموازنة العامة، واللجوء إلى استخدام الأسلوب البديل وهو التمويل بالدين والأداة الائتمانية المتمثلة في إصدار السندات وأذونات الخزينة وبيعها إلى المصارف التجارية وسوق الأوراق المالية من أجل توفير التمويل (البنك المركزي العراقي، التقرير السنوي للاستقرار المالي 2012 ،37) وعلى وفق ذلك فإن الدين العام الداخلي فيه يتكون من :

* **حوالات الخزينة" أذون الخزانة "**: هي أحدى أهم وسائل الاقتراض الداخلي "أدوات المديونية " التي تصدرها وزارة المالية، ويعود أول إصدار لها في عام (1947) بمبلغ (نصف مليون) دينار على وفق قانون الميزانية الاعتيادية، ومن الحوالات القصيرة الأجل، وعلى وفق تعليمات بيع الأوراق الحكومية بالمزايدة رقم (1) لسنة (2004)، فإنها تصدر بسعر خصم وتطفأ قيمها الاسمية عند الاستحقاق وهي بآجال مختلفة (91 ، 63، 182) يوماً وبمعدلات فائدة حسب ما يرسو كل مزاد، وقد تباع مثل هذه الحوالات على وفق السعرين الموحد والمتعدد، ولاسيما وإن للمصارف حق في تداولها في السوق الثانوية بعد إشعار البنك المركزي من أجل إجراء التسويات اللازمة في حساباته؛ لذا فهي تسهم في عملية التمويل النقدي للحكومة (البنك المركزي العراقي، التقرير الاقتصادي السنوي 2010 ، 38)، أي أنها تدعم الحكومة في احتياجاتها للاقتراض النقدي وسد العجز الوقتي الناجم عن التباطؤ الزمني بين تحصيل إيرادات الموازنة والتزاماتها واجبة الدفع حالاً في الميزانية على الأمد القصير وبأقل المخاطر، وفي المجال المذكور، إن أذون الخزينة تتداول على أساس سعرين هما(سعر الشراء) و(سعر البيع)، وتتحدد على وفق سعر خصم للبيع والآخر للشراء المعلنة في الصحف المالية، فحسب التميمي وسلام (2004 ،116-117) يمكن توضيح آلية التسعير للحوالة في السوق الثانوية على وفق المثال الآتي: إن كانت القيمة الاسمية لأذن الخزينة (100) دينار ولأجل استحقاق (120) يوماً ومعدل خصم الشراء (7,479%) ومعدل خصم البيع نحو (7,191%) فيتم تحديد السعرين من خلال :



* قيمة الخصم (الشراء) = معدل خصم الشراء × مدة الأذن / 360

= 479ر7% ×360/120

= 2ر493 دينار

سعر الشراء = القيمة الاسمية – قيمة خصم الشراء

= 100 – 2ر493

=507ر 97 دينار

*قيمة الخصم (البيع) = معدل خصم البيع × بيع الاذن / 360

= 191ر7% × 120 / 360

= 2ر97 دينار

سعر البيع = 100- 397ر2 = 603ر97 دينار .

***السندات الحكومية**: وهي سندات طويلة الأجل، اعتمد المشرع العراقي عليها في التمويل منذ عام (1945) من أجل تمويل النشاط الاقتصادي آنذاك، ويعد البنك المركزي العراقي المسؤول عن بيعها للمستثمرين من حيث طرح هذه السندات للاكتتاب بها من الجمهور والمصارف الحكومية والجهاز المصرفي والتي تستحق السداد خلال مدة لا تتجاوز (15) سنة من تاريخ إصدارها (أكبر 2011، 2)، وعند الاستحقاق تسدد كل من القيمة والفائدة من البنك المركزي العراقي.

***سندات دوائر الدولة ومنشاءات القطاع الخاص**: في بادئ الأمر، لم يكن هناك اهتمام بإصدار السندات من قبل المنشاءات والدوائر العامة، إذ يعود أول إصدار لها عام (1955) لصالح مصافي النفط الحكومية في عام (1980) وكان الغرض من إصدار مثل هذه السندات هو دعم (المجهود الحربي) وقد أسهم ذلك في تزايد الدين العام آنذاك.

ثانياً: طرق إصدار السندات (الصور الفنية لإصدار القرض العام)

إن إصدار القرض العام يتم عادة بقانون، وتختص السلطة التشريعية بإصدار القروض العامة، فلا يجوز للسلطة التنفيذية أن تعقد القروض إلا بعد موافقة السلطة الأولى "التشريعية "، ذلك لأن سداد هذه القروض يتم من خلال الضرائب، ومثلما أن الأخيرة تصدر بقانون فلا بد للقروض أن تصدر بقانون أيضاً، إلى جانب ذلك، تعد السلطة التشريعية جهة رقابية على القروض العامة للحد من الإسراف في الاقتراض وتحميل الدولة أعباء كثيرة، فضلاً عن



ذلك، فإن موافقة السلطة المذكورة تعطي الثقة للمواطنين " لا يتصف بالطابع الآمر، إلا في حالة "القرض الإجباري" [1] وتعود أهميته "إصداره بموجب قانون" لأنها تمثل عبئاً مالياً على الدولة يتمثل في دفع أصل القرض وفوائده عند استحقاقه (خلف 2008، 247)، والى العلاقة التقليدية التي تربطه بالضريبة بوصفه "ضريبة مؤجلة " تلجأ إليها الدولة إلى فرضها بغية الحصول على المال اللازم لسداد قيمة القرض، أما **الصور الفنية** فيراد بها الطرق المختلفة التي يتم بها اصدار القرض وهي عديدة ، منها :

1- **الاكتتاب العام المباشر**: هو قيام الدولة بعرض أو طرح القرض العام على الجمهور مباشرة دون أي وسيط، مع تحديد ميعاد بداية الاكتتاب ونهايته مع الشروط والمزايا الممنوحة للمكتتبين (المقرضين)، ولإنجاح هذه الطريقة، لابد من توفر ثقة الجمهور في الحكومة، ومن ميزاته، أنه يوفر على الدولة مبالغ العمولة التي يتقاضاها الوسطاء والبنوك إلى جانب ضمان رقابة فعالة على عملية الإصدار، ومن ثم الحد من سيطرة بعض كبار المستثمرين على قروض الدولة (ناشد 2008، 309)، إلا أنه في الوقت نفسه، لا يخلو من مخاطر منها عدم تغطية القرض ومن ثم ضعف الثقة بالدولة، لذا فإن الأخيرة، تفضل طريقة الاكتتاب غير المباشر أو البيع في البورصة .

2- **الاكتتاب غير المباشر (الاكتتاب المصرفي)**: على وفق هذه الطريقة، فإن الدولة تقوم ببيع السندات على المصارف بسعر أقل من السعر الاسمي[1]، ومن ثم يقوم المصرف ببيعها بالسعر الاسمي محققاً بذلك أرباحاً تمثل الفرق بين السعرين، علماً أن الدولة تستخدم هذه الطريقة في حالتين هما: (العبيدي2011، 169)

الأولى: الحاجة الماسة إلى مبلغ القرض.

الثانية: الخوف من عدم إمكانية تغطية القرض عن طريق الاكتتاب المباشر.

وإن للاكتتاب المصرفي مزايا وسلبيات، فحسب ناشد (2008، 254)، ان الأولى تكمن في تمكين الدولة من سرعة الحصول على قيمة القرض وتغطيته، أما الثانية فتتمثل في حرمان الدولة من فائدة القرض، بمعنى الفرق بين المبلغ الاسمي للقرض والمبلغ الذي تدفعه البنوك فعلاً للدولة.

---

[1] القرض الإجباري: القرض الذي تعلن الدولة عن شروطه و تجبر الأفراد أو من لها سلطة عليا على اقتراضه، إذ تلجأ إلى هذا الأسلوب في الظروف غير الاعتيادية أي في الأوقات التي تعقب الحروب أو لمقاومة التضخم، إذ أن القروض الإجبارية تتم نتيجة ضعف الثقة في الدولة في الوقت الذي تكون فيه بحاجة ماسة للأموال، أو من أجل تحقيق أهداف اقتصادية كـ تحقيق الاستقرار النقدي ولم يتوفر المال اللازم لذلك(الحاج 2010 ، 261).

[1] ان لسندات القرض سعر إصدار يعرف بـ(سعر الإصدار الاسمي) ، فإذا تم الاكتتاب بالسعر المذكور، فأن القيمة الاسمية للسند تكون معادلة للقيمة الفعلية التي تقبضها الدولة ثمناً لهذا السند ويعرف بـ (سعر التعادل)، وفي الحالة المذكورة أعلاه يكون الاكتتاب بأقل من سعر التعادل، عندما تبيع الدولة إسناد القرض بأقل من قيمتها الاسمية تشجيعاً للأفراد على الاكتتاب، لأن المكتتب يسترد أموال المكتتب بها بالقيمة الاسمية للسند، أي سيحصل على مبلغ يزيد عن القيمة التي تدفعها عند الاكتتاب ، أي الفرق بين القيمتين تسمى بـ(علاوة تسديد) (الخطيب وشامية 2007، 284).



3-البيع (طرح السندات) في البورصة: تقوم الدولة بطرح سنداتها في سوق الأوراق المالية (البورصة) شأنها شأن أي شركة أو مؤسسة خاصة، في حال أن كان المبلغ المطلوب اقتراضه محدوداً من جهة، وبأنها في غير حاجة سريعة إليه من جهة أخرى، اذ يتم طرح السندات على نحو تدريجي وليس بدفعة واحدة لما تنطوي من مخاطر تتمثل في عدم وجود طلب كافٍ لشرائها ومن ثم انخفاض ثمنها و من ثم ارتفاع المعدل الحقيقي للفائدة، مما يحمل الدولة تكاليف عالية (عبئاً مالياً إضافياً عليها)، ومن خلال هذه الطريقة تستطيع الدولة متابعة تطورات أسعار السندات فتبيع عند ارتفاع الأسعار وتحجم عن البيع عند انخفاض أسعارها، أي لا تحدد هي السعر، بل يتحدد على وفق أسعار السوق، علما أن هذه الطريقة تتطلب توفر سوق مالية منتظمة فضلاً عن خبرة عالية في مجال السوق .

4-الاكتتاب (بيع سندات القرض العام) بالمزايدة: تتخذ هذه الطريقة صورتين حسب العبيدي(2011، 170) هما:

الأولى: تقوم الحكومة ببيع سندات القرض بالمزايدة على الأفراد والبنوك والمؤسسات المالية بعد أن تحدد سعراً أدنى للسند، فمن يدفع سعراً أعلى يلبي طلبه أولاً ومن ثم الأدنى فالأدنى، ومثال على ذلك، أن يحدد سعر (900) دينار للسند الذي قيمته الاسمية (100) دينار، فتكون المزايدة بذلك محصورة بين هاتين القيمتين.

الثانية: تحدد الحكومة سعر فائدة أعلى بنحو (10 %) على سبيل المثال، إذ تسمح للمشتركين عرض سعر فائدة أقل، فمن يعرض سعر فائدة أقل يفوز بعملية شراء السندات.

وتعد الطريقة الأخيرة هي الطريقة المستخدمة في العراق إذ يقوم البنك المركزي ببيع سندات الخزينة من خلال إعلان (المزايدة) بين المصارف.

ثالثاً: المزايا المالية لسندات الخزينة

لسندات الخزينة مزايا مباشرة وضمانات إضافية من اجل تحفيز المواطنين على الاكتتاب بسندات القرض وتغطية قيمتها، وتكمن في النقاط الآتية:

1- الإعفاء من الضرائب: إذ يتم إعفاء السندات أو فوائدها أو كليهما من جميع أنواع الضرائب الحالية أو المستقبلية ولاسيما أن مثل هذا الأجراء يتنافى مع مبدأ العدالة في توزيع العبء الضريبي (آل شبيب 2009، 271) .



2- **تأمين المكتتب في سندات القرض العام ضد مخاطر** انخفاض قيمة العملة الوطنية ولاسيما مع الموجات التضخمية خلال مدة القرض، إذ تتعهد الدولة بدفع القيمة الحقيقية لأصل القرض وفوائده من خلال ربط قيمته بقيمة الذهب أو بعملة أجنبية تتمتع باستقرار أسعارها وبمتانة مركزها الدولي.

3- **جوائز النصيب** التي يحصل عليها بعض أصحاب السندات عن طريق القرعة كما في حال اختياره سنداً بطريق القرعة وسداده بدفع فائدة مرتفع.

4- **جوائز السداد** التي تتعهد بمقتضاها الحكومة بدفع مبلغ إضافي لكل سند عند الاستحقاق في موعد إطفاء السندات فيما لو تم بيعها بأسعارها الاسمية.

5- **بيع السندات بأقل من قيمتها الاسمية** يتم من حيث قيام الدولة ببيع السندات بسعر أقل من أسعارها الاسمية من أجل استفادة المكتتبين من هذا الفرق عند حلول موعد سداد القرض أو السند.

رابعاً: تبديل (تحويل) القروض العامة بالسندات

إن التزام الدولة بالاستمرار في دفع سعر الفائدة المرتفع طوال مدة القرض "السعر الذي فرضته العقبات التي واجهتها في وقت إصدار القرض قديمة لظروف الاقتصاد القومي أو لعدم كفاية المدخرات الوطنية لمواجهتها" قد يزيد ذلك من العبء المالي على الميزانية العامة، لذا، فإن (الدولة) قادرة على تخفيف "العبء المالي" عن طريق تبديل دينها العام بتبديل سندات القرض القديم بسندات جديدة وبالقيمة الاسمية نفسها ولكن بفائدة أقل"، ولنجاح عملية تبديل القرض العام لا بد من توفير شروط معينة تتمثل في:

1- أن يكون سعر الفائدة للقروض الجديدة أكثر أو مساوياً على الأقل سعر فائدة القرض القديمة التي تحل محلها حسب خلف (2008 ، 248).

2- مدى الثقة بسياسة الدولة على الصعيدين المالي والاقتصادي ومستوى النشاط الاقتصادي، إذ تكون عملية التبديل سهلة في أوقات الانتعاش الاقتصادي والعكس بالعكس في فترات الكساد ولاسيما وان تفضيل السيولة النقدية يزداد عند المكتتب (المقترض) إذ يرغب السداد محل التبديل حسب العبيدي(2011 ، 171).

3- سحب السندات القديمة من التداول كافة.



4-ألا تكون المدة المقترحة للقرض الجديد طويلة، و لضمان نجاح عملية التبديل تلجأ الدولة إلى وضع مزايا عدة منها إعفاء القرض الجديد من الضرائب ومنح مكافأة مالية لمن يقبل التبديل إلى جانب رفع سعر الفائدة عن السعر الجاري في السوق ولو قليلاً حسب ناشد(2008 ، 312).

إضافة الى ذلك، لتبديل القرض العام ثلاث صور هي:

1-التبديل الإجباري: هنا تستخدم الدولة مالها من حقوق السيادة إذ تخفف من سعر الفائدة على سندات قروضها دون موافقة المكتتبين (المقرضين) مما يضر ذلك بالسمعة المالية للدولة ومن ثم إضعاف الثقة فيها ومن ثم صعوبة اقتناع الأفراد والمؤسسات على حد سواء بالمساهمة في اقتناء السندات مستقبلاً، وقد تلجأ الدولة إلى مثل هذا الإجراء إذا كان اقتصادها يعاني من مشاكل كبيرة. (علي وسعد الدين 2004 ، 118)

2-التبديل شبه الاختياري: على وفق هذه الطريقة تعرض الدولة على المقترض قرضاً جديداً بفائدة منخفضة محل قرض قديم بفائدة مرتفعة، ومثاله، إذا كان القرض القديم بفائدة سنوية تقدر بـــ(9%) ثم انخفاضها في السوق إلى (8%)، فإن الدولة تعقد قرضاً بالفائدة السائدة وتستخدم ما تحصل عليه لسداد القرض الأول حسب الخطيب وشامية(2007 ،254)، أي إنها تقوم بعمليتين متلاحقتين هما إصدار قرض جديد بفائدة منخفضة وتسديد القرض القديم بالفائدة المرتفعة وهنا يكون للمقترضين حق الاختيار بين قبول قيمة ما يملكون من سندات أو استبدالها بسندات القرض الجديد خلال مدة معينة، اذ يعد (عدم الاختيار) خلال هذه المدة قبولاً ضمنياً بالقرض الجديد، وهو النوع الدارج في العراق.

3-التبديل الاختياري: في هذا النوع من صور التبديل، تعلن الدولة رغبتها في تخفيض سعر الفائدة ويكون لحاملي اذونات الخزانة حرية الاختيار ولو شكلاً، قبول الفائدة وتبديل القرض أو قبول سداد القيمة الاسمية للقرض.

خامساً: إطفاء (تسديد – استهلاك) القروض العامة

يقصد إطفاء أو استهلاك القرض العام أي سداد قيمته على دفعات متتالية لحاملي سندات القرض مما يؤدي ذلك إلى تخفيض قيمة القرض والتخلص من الفائدة، إذ لا يوجد في الاستهلاك أي قروض جديدة تحل محل القرض القديم، وعلى وفق ذلك فإنه يتم استهلاك أو إطفاء سندات القروض بطرق عدة منها:



1-الإطفاء بطريقة القرعة: هنا تقوم الدولة بسحب عدد من السندات لتسديد قيمتها سنوياً ويتم تسليم (السندات) بكاملها لبعض المنتجين سنوياً بالقرعة، ومن المؤاخذ ان هذا النوع من الإطفاء هو الضرر الذي يحدثه على أصحاب السندات في حال ارتفاع قيمتها عن سعر التداول، ولاسيما وأن الدولة تدفع القيمة الاسمية في وقت لا يكون للمقرض مجالاً آخر لاستثمار أمواله والعكس بالعكس، إذ تخدم المقرض أن كانت قيمة السندات في السوق المالي منخفضة حسب الخطيب وشامية(2007 ، 256) ومن مميزاتها، انها تخفف على الدولة سداد القروض وإنها لا تستهلك رؤوس أموال المقرضين.

2-الإطفاء بطريقة القسط السنوي: تقوم الدولة بدفع مبلغ سنوي إلى حملة السندات ويعادل (مبلغ القرض) أي قيمة القسط السنوي للسندات مع فوائدها، فان كانت مدة القرض المحددة للإطفاء أو الاستهلاك (10) سنوات وقيمته الإجمالية (10) مليون دينار، فالقسط السنوي الذي يدفع للمكتتبين (المقرضين) سنوياً حوالي (مليون دينار) مضاف إليه الفوائد على سبيل المثال، ولاسيما وأن الأخير يأخذ الاتجاه التنازلي نظراً لتناقص حجم الدين العام (حميد 2011، 23)، ومن مميزات هذه الطريقة، إنها تخفف عبء الدين العام عن الدولة على نحو تدريجي لان التسديد لا يكون على دفعة واحدة بل على هيئة أقساط سنوية .

3-الإطفاء بطريقة الشراء من السوق المالية (البورصة): وهي من الطرق غير المباشرة التي تلجأ إليها الدولة لإطفاء قروضها من خلال شرائها من البورصة عدداً من سنداتها المعروضة للبيع بسعر السوق ومن ثم إتلافها على نحو تدريجي إلى أن يتم استهلاكها أو إطفائها، إلا أن على وفق هذه الطريقة، لا تستطيع الدولة استهلاك أو إطفاء قيمة القرض لحامله، ولاسيما وان الطلب على سندات القرض من الحكومة يكون كبيراً مما يسهم في رفع سعرها في البورصة.

المبحث الثاني: مزادات وحوالات وسندات البنك المركزي العراقي ووزارة المالية

لقد خول قانون الدين العام وزارة المالية اصدار حوالات خزينة مضمونة من حكومة العراق، اذ يقوم البنك المركزي العراقي باعتباره وكيلاً مالياً لوزارة المالية بإدارة مزادات حوالات خزينة حكومة العراق نيابة عن وزارة المالية التي تقوم على وفق محددات قانون الموازنة السنوية بإصدار حوالات خزينة للتمويل الحكومي (البنك المركزي العراقي، التقرير الاقتصادي السنوي 2014، 14).

فضلاً عن ذلك، فقد حددت وزارة المالية نظاماً لمزاد حوالات خزينة حكومة العراق يعقد بشكل دوري ويتوقف قبول العطاءات فيه في الساعة العاشرة صباحاً ويتم اعلان نتائجه في الساعة الحادية عشر صباحاً او بعدها من اليوم نفسه،



علماً، أن السندات التي تعرض للمزاد تضم كلاً من (مبلغ الاصدارية والتسعير وتاريخ السنوية والاستحقاق ...الخ)، وسيتم ذكر مزادات وحوالات كل من البنك المركزي العراقي ووزارة المالية في الفقرات ادناه:

1–حوالات وسندات البنك المركزي:

تم العمل بموجبها في عام(2006) على وفق الاتفاق المنعقد بين كل من البنك المركزي ووزارة المالية حسب الترتيبات المصرفية في 2/26/ 2006 والمتضمنة اعادة جدولة الدين المتبقي بذمة وزارة المالية تجاه البنك المركزي بنمو (9ر3) تريليون دينار ولاسيما وان هذه الاصدارات هي بمثابة ديوان البنك المركزي على وزارة المالية التي اتفقت مع الوزارة بشأن اعادة هيكلة الديون .

في عام (2010)، قام البنك المركزي العراقي بـ(3) مزادات وبآجل (182) يوماً خلال شهري (كانون الاول وشباط) ، إلا أن العمل بها قد توقف، كون وزارة المالية قد اتخذت الإجراءات بإصدارها، على ان يتولى البنك المركزي الاستعاضة عنها بإصدار حوالات استحقاق (91) يوماً من أجل تنشيط الاوراق المالية وتنويعها في السوق المالية، وتمثلت المزادات من رقم (D89 – D91) وبقيمة (100) مليار دينار لكل اصدارية، وقد بلغ المصدر والمباع الفعلي (300) مليار دينار وبعدل سعر قطع (67ر5%) وقد سددت بالكامل للعام ذاته، وقد اقام البنك المركزي ايضاً (23) مزاداً والمرقم بـ(C_1- C23) الغي منها (7) مزادات وبآجل (91) يوماً، وقد بلغ المصدر منها نحو (1600) مليار دينار على حين تراوحت المبيعات الفعلية (1363) مليار دينار وبمعدل قطع (30ر6%) حسب التقرير الاقتصادي السنوي(2010، 39)، اي ان اجمالي المباع للآجلين (19) و (182) يوماً حوالي (1663) مليار دينار، المسدد منها (2463) مليار دينار موضح في الجدول رقم (1).



جدول رقم (1): حوالات وسندات البنك المركزي العراقي المباعة والمسددة للمدة (2010 – 2015)

(مليون دينار/ %)

السنة	مدة الاستحقا (يوم)	مبلغ الاصدارية (2)	معدل النمو مبلغ الاصدارية (3)	الحوالات المسد خلال عام (4)	معدل نمو المبلغ المسدد (5)
2010	91 +182	166370	–	2463100	–
2011	91	2400130	44ر3	2300140	-6ر6
2012	91	3900330	62ر5	3650310	58ر7
2013	91	3307130	– 15ر2	3108090	-14ر8
2014	91	3481840	5ر3	3571630	14ر9
2015	91	4832000	38ر8	4609200	29

(*)

مبلغ الاصدارية (ان كان لآجلين)= المصدر المباع الفعلي لآجل (91) يوماً + المصدر المباع الفعلي لآجل(182) يوماً و مبلغ الإصدارية (ان كان لآجل معين) = المصدر المباع الفعلي لآجل معين ذاته

.

المصدر: الاعمدة (1 ، 2 ، 4)، البنك المركزي العراقي ، التقرير الاقتصادي السنوي (بغداد : المديرية العامة للإحصاء والابحاث)، سنوات وصفحات متفرقة .

العمودين (3 ، 5) من عمل الباحثتين.

الى جانب ذلك، قامت وزارة المالية بتسديد الفائدة البالغة (35ر9) مليار دينار على مبلغ القسط المترتب على مبلغ الدين المتبقي (3ر9) تريليون دينار والفائدة بنحو (161ر8) مليار دينار على مبلغ الدين(البنك المركزي العراقي، التقرير الاقتصادي السنوي 2011، 39) ، ومن عام (2011) لغاية (2015) استمر البنك المركزي بإقامة مزادات بآجل (91ً) يوما فقط، إذ شهدت قيمة المبيعات (الحوالات الاصدارية) ارتفاعاً بنسبة (44ر3%) في عام (2011) مقارنة مع عام (2010) راجع الجدول (1) وسبب ذلك يرجع الى التوسع في اقامة عدد المزادات، اذ وصل الى (25)



مزاداً متمثلة بـ (c24-c48) الغي منها مزاد واحد بمبلغ (100) مليار دينار لكل اصدارية وبسعر فائدة موحدة وبسعر قطع ما بين (5ر4% - 5ر7%) حسب التقرير الاقتصادي السنوي (2011، 53)، ومن ثم استناداً الى الاتفاقية الخاصة بإعادة جدولة الترتيبات المصرفية الموقعة بين وزارة المالية والبنك المركزي بتاريخ 2010/10/26 بشأن الدين المترتب على وزارة المالية لصالح البنك المركزي، قامت وزارة المالية بتسديد مبلغ الاقساط الاربعة المقدرة بـ (400) مليار دينار وبمبلغ الفائدة عليها (9ر35) مليار دينار والفائدة على مبلغ الدين المتبقي (8ر161) مليار دينار (البنك المركزي العراقي، تقرير السياسة النقدية2011 ، 13)، وقد استمر الارتفاع في قيمة الحوالات الاصدارية والمسددة لعام (2012) والبالغة (3900) مليار دينار وبمعدل نمو (5ر62%) والمسدد منها بمعدل نمو (7ر58%) نتيجة التوسع في اقامة عدد المزادات بنحو (26) مزاد المرقم بـ (c49 – c74) الغي منها مزادان، وباستخدام سعر قطع متعدد، وقد قامت وزارة المالية في العام ذاته بتسديد مبلغ الاقساط الاربعة (400) مليار دينار ومبلغ الفائدة عليها بنحو(9ر15)مليار دينار(البنك المركزي العراقي، تقرير السياسة النقدية 2012 ، 16)، وقد سجلت كل من قيمة الحوالات المباعة والحوالات المسددة انخفاضاً بنسب (-2ر15%) و (-9ر14%) على التوالي مقارنة مع عام (2013) بسبب الانخفاض في عـدد المزادات المقامـة، اذ تم اجـراء (27) مزاداً والمرقـم بـ(C75-C100)، الا انه تم الغاء (6) مزادات منها اي بواقع (21) مزاداً في عام (2013) مقارنة مع (24) مزاداً لعام (2012)، على حين سجلت كل من قيمة المبيعات وقيمة المبالغ المسددة ارتفاعاً بين (3ر5 %) و (9ر14%) مقارنة مع عام (2013)، وذلك يعود الى التوسع في اقامة (26) مزاداً وبمبلغ (100) مليار دينار للإصدارية الواحدة وبسعر قطع متعدد، اذ تم الغاء مزاد واحد منه(البنك المركزي العراقي، تقرير السياسة النقدية 2014 : 23)، وإن ارتفاع قيمة الحوالات المسددة يكمن في ان جزء من المبلغ المسدد من عام (2014) يعود الى الحوالات المصدرة لعام (2013) التي تستحق السداد في عام (2014) حسب التقرير الاقتصادي السنوي(2014 ، 40)، وعلى وفق الاتفاقية الخاصة بإعادة جدول الترتيبات المصرفية السابقة الذكر، فقد سددت وزارة المالية في عام (2014) نحو ثلاثة اقساط بمبلغ (300) مليار دينار مع تسديد الفائدة على مبلغ اصل الدين المتبقي (99) مليار دينار، على حين لم يسدد القسط الرابع في 2014/12/31 رغبة على طلب وزارة المالية بتأجيل السداد، كذلك شهدت كل من الحوالات الاصدارية والمبالغ المسددة ارتفاعاً بنسب(8ر38%) و(29%) على التوالي في عام (2015) مقارنة مع عام (2014) لاستمرار البنك المركزي في اقامة (26) مزاد ورفع مبلغ الاصدارية الواحدة الى (200) مليار دينار مقارنة مع (100) مليار دينار للإصدارية الواحدة في عام (2014) وبسعر قطع متعدد(البنك المركزي العراقي، تقرير السياسة



النقدية 2015، 22)، ولاسيما وان المباع الفعلي من الحوالات الاصدارية مبين في الجدول نفسه، وقد كان بنحو(4832) مليار دينار وبسعر قطع (7ر4%).

2-حوالات الخزينة لوزارة المالية:

بدأ البنك المركزي بمزاولة مثل هذه المزادات بتاريخ 2004/7/18 من اجل (الرفيعي 2007، 167) تنشيط حركة السوق قصيرة الاجل، ولتوليد حالة الاستقرار في السيولة لدى المصارف التجارية، فضلاً عن انها اداة تمويل لنفقات الدولة.

في عام (2010)، قامت وزارة المالية بتغيير آجال المزادات من (91) يوماً الى (182 و 364) يوماً وبقيمة (200) مليار لكل اصدارية، اذ اصدرت (17) مزاداً برقم (HY_1-HY_{17}) الغي منها (7) مزادات لآجل (182) يوماً، وقد احتسب سعر الفائدة من المزاد السادس (HY_6) في شهر تموز من العام ذاته وما يليه من المزادات على وفق الحساب المتعدد (احتساب سعر القطع لكل مزايد حسب سعر القطع المقدم في استمارة تسديد العطاءات)، أمّا المزادات لآجل (364) يوماً، فقد كان بواقع (8) مزادات متمثلة بـ($Y_1 - Y_8$) الغي منها مزاد واحد فقط، وقد بلغ المصدر منها (1400) مليار دينار حسب التقرير الاقتصادي السنوي (2010 ، 39)، اذ بلغت قيمة الحوالات في عام (2015) وبآجلين (182) و(364) يوماً ما بين (4540)مليار دينار وبسعر قطع (6ر7%) و(8355) مليار دينار وبسعر قطع (4ر6%) وبنسب (84% و 16%) على التوالي من اجمالي المبلغ المصدر المباع (5375) مليار دينار والحوالات المسددة فكانت بنحو (4628) مليار دينار موضح في الجدول رقم (2)، على حين سجلت كل من قيمة الحوالات المصدرة المباعة والحوالات المسددة في عام (2011) انخفاضاً بنسب (-93ر56%) و(-16ر21%) على التوالي مقارنة مع عام (2010) وسبب ذلك يعود الى اقتصار مبيعات عام (2011) على اصدارية لآجل (182) يوماً فقط بواقع (18) مزاداً متمثل بـ(Hy_{18}-Hy_{35}) الغي منها مزاد واحد وبسعر فائدة متعدد وبمبلغ (150) مليار دينار لكل اصدارية ما عدا ثلاثة منها(Hy_{32}، Hy_{31} ، Hy_{30}) ، كانت بقيمة (200) مليار دينار للإصدارية الواحدة وبسعر قطع (5ر8%) حسب التقرير الاقتصادي السنوي (2011 ،12)، وقد استمرت قيمة الحوالات المباعة المسددة انخفاضاً في عام (2012) بنسب (95ر53%) و (08ر57%) على التوالي مقارنة مع عام (2011)، اذ كان بواقع (17) مزاداً وبآجل (182) يوماً وبسعر فائدة متعدد، علماً، ان المزادات للعامين المذكورين (2011 و 2012) كانت على وفق طريقة نظام ايداع وتسجيل السندات الحكومية (GSRS)، اذ تم العمل بها في 2008/11/17 واستمر العمل به للسنوات اللاحقة.



جدول رقم (2): حـوالات وزارة الماليـة المباعـة والمسـددة للمدة (2010 – 2014)

(مليون دينار/ %)

السنة	فترة الاستحقاق يوم (1)	مبالغ الاصدارية المباعة (2)	معدل النمو (مبلغ الاصدارية) (3)	الحوالات المسدد (4)	معدل النمو (الحوالات المسدد (5)
2010	364+182	5375520	–	4628763	–
2011	182	2315350	–93ر65	3649297	–16ر21
2012	182	1067050	–91ر53	1566390	–08ر57
2013	182	590040	–7ر44	8571010	–2ر45
2014	364+182	3071350	420	1043880	8ر21

المصدر: بيانات الاعمدة (1 ، 3 ، 4)، البنك المركزي العراقي، التقرير الاقتصادي السنوي، (بغداد :المديرية العامة للإحصاء والابحاث)،سنوات وصفحات متفرقة .

العمودين (1 ،3) من عمل الباحثتين.

أما ما يخص عام (2013)، فقد اقامت وزارة المالية (10) مزادات ولأجل (182) يوماً، (3) منها بمبلغ (80) ملياراً و(7) مزادات بمبلغ (500) مليار دينار للإصدارية الواحدة (البنك المركزي العراقي، تقرير السياسة النقدية 2013 ، 15)، وبذلك سجلت قيمة المبيعات والحوالات المسددة انخفاضاً بنسب (- 7ر44%) و (-2ر45 %) على التوالي مقارنة مع عام (2012) (انظر في الجدول (2)) نتيجة تخفيض مبلغ الاصدارية من (100) مليار دينار الى (80) مليار دينار ومن ثم الى (50) مليار دينار الآنفة الذكر، واستمرت وزارة المالية في عام (2014) بإقامة مزاداتها عن طريق (GSRS) وللآجلين (182) و (364) يوماً وبسعر متعدد، اذ كان بواقع (4) مزادات بآجل (182) يوماً و(3) مزادات لآجل (364) يوماً وبمبلغ (500) مليار دينار للإصدارية الواحدة لكل منها وبسعر قطع تراوح ما بين (10ر5%) و(50ر6%) على التوالي حسب تقرير السياسة النقدية (2014 ، 22)، اذ بلغت قيمة الحوالات المصدرة المباعة لآجل (182) يوماً بنحو (1595) مليار دينار وبنحو (1475) مليار دينار لآجل (364) يوم وبنسبة (52%) و (48%) من اجمالي الواردات المصدرة المباعة للعام ذاته والبالغة (3071) مليار دينار (راجع الجدول (2))، اذ فيه سجلت قيمة كل من المبيعات والحوالات المسددة ارتفاعاً بنسب(5ر420%) و (8ر21%)



على التوالي مقارنة مع عام(2013)، وذلك لأسباب عدة منها، رفع مبلغ الاصدارية الى (500) مليار دينار مع اقتصار مبيعات عام (2013) على الاصدارية لآجل (182) يوم فقط ، اضافة الى توجه الحكومة نحو الاقتراض الداخلي لتمويل نفقاتها، وعليه، وعلى وفق الاتفاقية (اعادة جدولة الترتيبات المصرفية) السابقة الذكر، استمرت وزارة المالية بتسديد اقساطها ربع سنوية ابتداء من 31/ 3/ 2014 وبقيمة (100) مليار دينار للقسط الواحد مع تسديد مبلغ القسط مع الفائدة والمقدر بـ (399) مليار دينار خلال العام ذاته حسب تقرير السياسة النقدية(2014، 22) ، الا في عام (2015) لم تقم وزارة المالية وخلال الربع الأول منه مزاد حوالات ذات الاستحقاق بآجل (182) يوم، في حين بلغ اجمالي ما سدد للفترة المذكورة ما يقارب (752) مليار دينار.(البنك المركزي العراقي ، تقرير السياسة النقدية للفصل الاول من عام 2015 ، 2) .

وعليه، يمكن بيان **أسباب اصدار مثل السندات وآثارها الاقتصادية** في المبحث الثالث.

المبحث الثالث: أثر السندات وحوالات الخزينة في التنمية الاقتصادية في العراق

قبل التعرف على الاثار الاقتصادية الناجمة عن بيع سندات حوالات الخزينة، سيتم التطرق الى أسباب اصدار مثل هذه السندات:

أولاً: أسباب اصدار سندات الخزينة: وتتمثل في:

1- **الحد من التضخم** : يعرف التضخم على انه (كل زيادة في التداول النقدي تترتب عليه زيادة في الطلب الكلي الفعال عن العرض الكلي للسلع والخدمات في مدة زمنية معينة) (عناية 2000، 52) ، وعلى وفق ذلك، فأن القروض الداخلية (ولاسيما سندات الخزانة) عند اصدارها ، تؤدي الى الاقتطاع من القوة الشرائية "احتجاز جزء من القرض النقدي" لدى الافراد والمؤسسات من حيث طرح السندات الحكومية للاكتتاب العام وذلك على وفق طريقة البيع المباشر لجمهور او عن طريق البنوك التجارية، اذ سجلت معدلات التضخم في العراق نسباً منخفضة تراوحت ما بين(6ر1%) (4ر1%) في عامي (2014) و(2015) على التوالي (البنك المركزي العراقي، النشرة الإحصائية السنوية 2015، 89).

2- **تعزيز القدرة الاقتصادية والسياسية والعسكرية للدولة** والمحافظة عليها من خلال مساهمة الافراد بها في الحالات الطارئة (الحرب، الكوارث ، ... الخ) .



3-تمويل التنمية الاقتصادية: للتنمية الاقتصادية مفاهيم عدة، يذكر منها:

على وفق الجمعية العامة للأمم المتحدة "بعد اصدار اعلان الحق في التنمية عام (1986)"، فهمت على انها: "عملية اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية شاملة تستهدف التحسين المستمر لرفاهية السكان بأسرهم والافراد جميعهم على أساس مشاركتهم النشطة والحرة والهادفة الى التنمية والتوزيع العادل للفوائد الناجمة عنها".(بن قانة 2012 ، 231-232) وعلى وفق المفهوم المذكور، فإن للتنمية جانبين أساسين هما "الجانب الكمي" اي مجموعة من المؤشرات الكمية التي تعمل على اشباع الحاجات الأساسية للإنسان و"الجانب الكيفي" الذي يتعلق بالابتكار والتقدم او بتغيير أنماط السلوك ونوع العلاقات السائدة .

وعلى وفق ذلك، فان **التنمية نموذجيا** تتضمن تغيرات جذرية في الهياكل المؤسسية الاجتماعية والإدارية وكذلك في التوجيهات العامة وفي حالات عدة حتى في العادات والمعتقدات (القريشي 2010 ،36)

ومن ملاحظة المفاهيم أعلاه، يتضح انها تشترك في نقاط عدة أهمها:

* عملية وليست حالة أي انها مستمرة ومتصاعدة تعبيرا عن احتياجات المجتمع.

*عملية مجتمعية تساهم فيها الفئات والقطاعات والجماعات كلها تغيير ونقل للمجتمع نحو الأفضل ".

*عملية واعية "ليست عشوائية " بل محددة الغايات والاهداف.

ومن ثم، ان الاقتراض الداخلي يتيح موارد مالية في مجالات التنمية سواء أكانت نفقات استهلاكية او استثمارية، ولاسيما التمويل من حيث الاقتراض لمشاريع القطاع العام وتوفير البنى التحتية اللازمة للأنشطة الاقتصادية الاستثمارية الانتاجية منها كـ مشاريع (الكهرباء والماء والطرق والجسور،... الخ)، اذ يسهم ذلك في رفع تكوين راس المال القومي ومن ثم رفع القدرة الانتاجية القومية وتحقيق التوازن الاقتصادي حسب ناشد(2008 ،317).

4-على وفق الفقرة الثالثة، يسهم اصدار سندات او اذونات الخزينة في تلبية الاحتياجات التمويلية للموازنة، وفي المجال المذكور، وخلال العامين (2013-2014) توجهت الحكومة نحو الاقتراض الداخلي من خلال اصدارات الحوالات والسندات، اذ بلغ الدين العام الداخلي في العراق في عام (2014) نحو(4,6) تريليون دينار وبذلك قد سجل ارتفاعاً بنسبة (104%) ليصل الى (9,5) تريليون دينار في عام (2013) موضح في الجدول رقم (3)، ومن ثم فإن الدين العام الداخلي لعام (2014) يمثل الدين المتبقي بذمة وزارة المالية بنمو (2,5) تريليون دينار، وحوالي



(1ر8) تريليون دينار لحوالات الخزينة الصادرة بين مصرفي الرافدين والرشيد مناصفة في عام (2013) ، الا أنه لم يتم تسديدها خلال عام (2014) وذلك من اجل تمويل مؤسسة الشهداء والسجناء السياسيين وهيئة دعاوي الملكية، الى جانب حوالة بمبلغ (3) تريليون دينار منها (500) مليار دينار مناصفة لصالح مصرفي الرافدين والرشيد بمبلغ قدره (2) تريليون دينار لصالح هيئة التقاعد الوطنية، لغرض تغطية عجز الفترة المتبقية من السنة المالية ،اذ بلغ عجز الموازنة العامة للدولة نحو (23) تريليون دينار في عام (2014).

جدول رقم (3): الدين العام الداخلي في العراق لعامي (2013 –2014)

(مليار دينار)

ت	التفاصيل	2013	2014
1	الدين المتبقي بذمة وزارة المالية	2755	2455
2	حوالات الخزينة الصادرة مناصفة بين مصرفي الرافدين والرشيد	1703	1837
3	مزادات حوالات الخزينة	200	228
4	حوالات الخزينة العائدة لصالح مصرفي الرافدين والرشيد وهيئة التقاعد الوطنية	–	3000
	الاجمالي	4658	9520

المصدر: البنك المركزي العراقي، التقرير الاقتصادي السنوي، (بغداد: المديرية العامة للإحصاء والابحاث، 2014).

ثانياً: أثر السندات وحوالات الخزينة في التنمية الاقتصادية في العراق

1–أثر اصدار السندات في النشاط الانتاجي: اذ يكون الاثر في اتجاهين هما:

الاول: اقتراض الاموال على شكل سندات سواء أكان من الافراد او المؤسسات، عندما تكون الاموال المقترضة والناجمة عن بيع السندات الى الافراد او المؤسسات (غير مستثمرة) اي في وضع عاطل، كون الطلب عليها اقل من العرض نتيجة انعدام او قلة فرص استثمارها، فالقروض الناجمة عن بيع مثل السندات تسهم في تحسين المستوى الانتاجي وهنا يكمن **الاتجاه الثاني** من حيث انفاق الدولة لهذه الاموال في المجالات الاستثمارية، ومثال على ذلك، بيع سندات بقيمة (206) مليار دولار إذ تم بيعها بالدينار العراقي، وقد حولها البنك المركزي بالعملة



الاجنبية الى شركتي(جي اي) الامريكية و(سمنيز) الالمانية من اجل تحسين انتاج الكهرباء في العراق على وفق نظام ايداع سندات الحكومة .(عبد الغني2010، 5)

2-أثر التزاحم الاستثماري: ان الاستمرار "الاقتراض" في اصدار اذونات او سندات حوالات الخزينة في الأسواق المالية تتنافس فيها مع القطاع الخاص، يعني حرمان الأخير من الموارد التي من الممكن توجيهها الى الاستثمار، أي مزاحمة الحكومة للقطاع الخاص في الحصول على موارد السيولة والمدخرات المحلية المتاحة في الاقتصاد.

3-على وفق الفقرة السابقة، ان التنافس ما بين الحكومة والقطاع الخاص سيسهم في ارتفاع أسعار الفائدة على اذون او سندات الخزانة كوسيلة لجذب الافراد للاكتتاب في سندات القروض العامة، اذ ارتفعت سعر الفائدة على حوالات الخزينة من (5ر7%) في عام (2010) الى (4ر9%) في عام (2011)، ومن ثم مزاحمة الاستثمار المالي الى الاستثمار الإنتاجي (العيني) ومن ثم التأثير السلبي على حجم الاستثمارات الحقيقية في الاقتصاد من حيث تراجع نسب النمو في الارصدة النقدية المتاحة لدى هذه المصارف ومن ثم اضعاف قدرتها على منح القروض أي ان الأخيرة تصبح عائقاً امام التوسع في الانتاج .

4-أثره في توزيع الدخل والانفاق العام: ان تأثير بيع السندات على كل من توزيع الدخل والانفاق العام يكمن في تخصيص الاموال اللازمة لسداد اعبائها (اقساطها وفوائدها) والتي تعتمد (الاثار) بدورها على مصدر الاموال المستخدمة للتسديد من الدولة، فان كان مصدرها الضرائب المباشرة والتصاعدية منها (ضريبة الدخل)، والسندات مملوكة للطبقات المتوسطة والفقيرة، سيكون الاثر توسعياً-ايجابيا، لان الاغنياء يتحملون عبء القرض اي اقتطاع جزء من القوة الشرائية لذوي الدخل المرتفع لصالح ذوي الدخول المنخفضة، زيادة في دخل الفقراء ومن ثم زيادة طلبهم على السلع والخدمات، والعكس بالعكس (انكماشي-سلبي) ان كان مصدر التمويل (الضرائب غير المباشرة -ضريبة المبيعات او الضرائب الكمركية)، سيسهم ذلك في خفض الاستهلاك والطلب" انخفاض في مستوى النشاط الاقتصادي"، اي انخفاض في القوى الشرائية لذوي الدخول المحدودة، وفي المجال المذكور، تراوحت الإيرادات المتأتية من الضرائب على (الدخول والثروات) (1395) مليار دينار، على حين بلغت كل من إيرادات(الضرائب السلعية ورسوم الانتاج) (489) مليار دينار وبنسبة (3ر1%) و(5ر0%) على التوالي من اجمالي الايرادات الكلية البالغة (1053) مليار دينار في عام (2014) حسب التقرير الاقتصادي السنوي(2014 ، 73) ، ويعد ذلك تناقضاً في سياسة اعادة توزيع الدخل والانفاق ولاسيما وان الهدف من ذلك يكمن في رفع او زيادة الدخول المنخفضة لأفراد المجتمع.



5-أثره على الاحتياطي القانوني (الالزامي): هناك احتياطي قانوني الزامي فرضه البنك المركزي العراقي كنسبة من الودائع الموزعة لدى المصارف العراقية المختلفة، "اذ أبقى على نسبة (15%) على الودائع كافة (الحكومية منها والقطاع الخاص) منذ الأول من ايلول من عام (2010)، على ان يحتفظ البنك المركزي العراقي منذ شهر آب من عام (2014) بكامل نسبة الاحتياطي الالزامي بالدينار على الودائع المصرفية كافة، بعد ان كان يحتفظ بنسبة (5%) من نسبة هذا الاحتياطي لدى خزائن المصارف" حسب التقرير الاقتصادي السنوي(2014، 11)، ويعد هذا الفعل أحد أهم وسائل السياسة النقدية يتمثل وفي اتجاهين هما، **الأول** حماية ودائع الجمهور من مخاطر السيولة التي قد تتعرض اليها المصارف، و**الثاني** انه وسيلة سيطرة على جانب السيولة النقدية التي تنشؤها المصارف عن طريق التوسع في اقراض تلك الودائع وعبر مضاعفة الاقتراض ستتعاظم الكتلة النقدية مما يسهم في زيادة سرعة تداول النقود ومن ثم ارتفاع معدلات التضخم والذي يتقاطع مع اهداف السياسة النقدية الاساسية المتمثلة في تحقيق الاستقرار في المستوى العام للأسعار" خفض نسب التضخم"، وعلى وفق ذلك فإن قبول حوالات الخزينة كجزء من الاحتياطي القانوني يعد من السياسات التشغيلية المقبولة بشكل محدود، اي يكون لمرة واحدة حصرياً للمحافظة على الاستقرار النقدي عند نقطة حرجة لا يمكن تعديها، وعلى وفق ذلك فإن التوسع في قبول المزيد من حوالات الخزينة واحلالها محل الاحتياطي الالزامي لغرض تمويل مشاريع لوزارات مختلفة، سيحول البنك المركزي العراقي الى مؤسسة تمويل مشروعات تحل محل الموازنة الاستثمارية ومن ثم الغاء السلطة النقدية ووظائفها وتوجيه البنك المركزي العراقي الى خارج الاهداف المنصوص عليها في قانون البنك المركزي العراقي .

الاستنتاجات

1- لقد منح قانون البنك المركزي العراقي المرقم (56) لسنة (2004)، استقلالاً رسمياً في إدارة السياسة النقدية، اذ تم التوقف عن طبع النقود لتمويل العجز في الموازنة العامة، واللجوء إلى استخدام الأسلوب البديل وهو التمويل بالدين " إصدار سندات او وحوالات الخزينة "وبيعها إلى المصارف التجارية وسوق الأوراق المالية، اذ يعود أول إصدار لها في عام (1947) وهي بآجال مختلفة (91 ، 63 ،182) يوماً وبمعدلات فائدة حسب ما يرسو كل مزاد، وتباع على وفق السعرين الموحد والمتعدد.

2- لإصدار سندات الخزينة صور فنية، هي كل من (الاكتتاب العام المباشر وغير المباشر "الاكتتاب المصرفي" والبيع في البورصة وبالمزايدة ولاسيما ان الأخيرة هي المتبعة في العراق) وما لها من مزايا مالية وضمانات إضافية من اجل تحفيز المواطنين على الاكتتاب وتشتمل على (الإعفاء من الضرائب وجوائز النصيب وبيع السندات بأقل من قيمتها)، اما من حيث طرق استهلاكها فهي عديدة منها الإطفاء بطريقة (القرعة والقسط السنوي والشراء من البورصة).



3-إن أسباب اصدار سندات او اذونات الخزينة، هي الحد من التضخم من حيث احتجاز جزء من القرض النقدي لدى الافراد والمؤسسات، فقد سجلت معدلات التضخم في العراق نسب منخفضة تراوحت ما بين(6ر1%) (4ر1%) في عامي (2014) و(2015)، فضلا عن تعزيز القدرة الاقتصادية والسياسية والعسكرية للدولة والمحافظة عليها الى جانب تمويل التنمية الاقتصادية .

4-ان لإصدار سندات الخزينة اثار اقتصادية منها مزاحمة الحكومة للقطاع الخاص في الحصول على موارد السيولة والمدخرات المحلية المتاحة في الاقتصاد ومزاحمة الاستثمار المالي الى الاستثمار الإنتاجي (العيني) ومن ثم التأثير السلبي على حجم الاستثمارات الحقيقية، وبالنسبة الى تأثير بيع السندات على كل من توزيع الدخل والانفاق العام يكمن في تخصيص الاموال اللازمة لسداد اعبائها (اقساطها وفوائدها) والتي تعتمد بدورها على مصدر الاموال المستخدمة للتسديد من الدولة، فان كان مصدرها الضرائب المباشرة والسندات مملوكة للطبقات المتوسطة والفقيرة، سيكون الاثر توسعياً "إيجابيا" اي يزداد دخل الفقراء ومن ثم زيادة طلبهم على السلع والخدمات، والعكس صحيح (اثره انكماشي سلبي) ان كان مصدره الضرائب غير المباشرة، الى جانب ان التوسع في قبول المزيد من حوالات الخزينة واحلالها محل الاحتياطي الالزامي، سيحول البنك المركزي العراقي الى مؤسسة تمويل مشروعات تحل محل الموازنة الاستثمارية وبالتالي الغاء السلطة النقدية ووظائفها .

المقترحات

1-من اجل الحد من التزاحم الاستثماري، يستوجب من البنك المركزي اتباع سياسة نقدية توسعية من حيث شراء السندات الحكومية في السوق المفتوحة، فضلاً عن ذلك فإن زيادة كمية النقود في التداول ومن ثم زيادة في الطلب الكلي بسبب تأثير الزيادة في كمية النقود المتداولة، وان كان الانفاق الاستثماري الخاص قليل المرونة أما ما يخص التغيرات في سعر الفائدة الناجم عن السياسة المالية التوسعية، فسوف لا يؤثر الا قليلا في الانفاق الاستثماري الخاص.

2-تشجيع طبقات المجتمع من ذوي الدخول المرتفعة لإقراض الحكومة " ان يكون هنالك أهمية للاكتتاب بالقرض العام" من حيث تقديم مزايا تتمثل في ربط مبلغ القرض بالرقم القياسي للأسعار، ولاسيما وان القرض "سندات الخزينة" يعد من أدوات الادخار الحكومي في حال توجيهه لتمويل المشاريع الاستثمارية ودوره مهم في الاستقرار النقدي لامتصاص السيولة النقدية الزائدة.



3-على وفق الفقرة الثانية، يتطلب توجيه أموال إصدارات اذون الخزينة نحو تمويل او زيادة المشاريع الاستثمارية الذي ينجم عنه زيادة الصادرات وتقليل الواردات و من ثم انخفاض الطلب على العملات الأجنبية ومنها الدولار من اجل استقرار سعره.

4- ان لا تعتمد الدولة في تمويل عجزها على اذون الخزينة، اذ تكون تكلفة اصدارها وتسديدها اكبر من الفائدة الاستثمارية في حال تخصيصها في جوانب غير مثمرة "غير منتجة".



المراجع

1- أكبر. زهير علي.2011. استقلالية البنك المركزي العراقي – الضرورة والاهداف. جريدة المدى اليومية: الملف الاقتصادي.

2- آل شبيب، د. دريد كامل.2009. الاستثمار والتحليل الاستثماري. عمان: دار اليازوردي العلمية للنشر التوزيع.

3- البنك المركزي العراقي. التقرير السنوي للاستقرار المالي في العراق.2012. بغداد: المديرية العامة للإحصاء والأبحاث.

4- البنك المركزي العراقي. التقرير الاقتصادي السنوي (2010 ، 2011 ، 2012 ، 2014). بغداد: المديرية العامة للإحصاء والابحاث.

5- البنك المركزي العراقي. تقرير السياسة النقدية للبنك المركزي العراقي للأعوام (2011 ، 2012 ، 2013 ، 2014 ، 2015) . بغداد: المديرية العامة للإحصاء والابحاث – قسم الاقتصاد الكلي والسياسة النقدية.

6- البنك المركزي العراقي. النشرة الإحصائية السنوية.2005. بغداد: المديرية العامة للإحصاء والأبحاث.

7- بن قانة. د. إسماعيل محمد.2012. اقتصاد التنمية (نظريات – نماذج – استراتيجيات). عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

8- التميمي، د. راشد فؤاد، ود. أسامة عزمي سلام.2004. الاستثمار بالأوراق المالية – تحليل وادارة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

9- الحاج، د. طارق.2010. مبادئ التمويل. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

10- حميد، د. اسامة إبراهيم.2011. الاحتياطات الدولية لدى البنوك المركزية (التكلفة – الحجم الامثل) – مصر حالة تطبيقية. مجلة البحوث المالية، بدون عدد: 23.

11- الخطيب، د. خالد شحادة، ود. احمد زهير شامية. 2007. اسس المالية العامة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

12- خلف، د. فليح حسن.2008. المالية العامة. عمان: عالم الكتب الحديثة.

13- الرفيعي، افتخار محمد مناحي.2007. السيولة العامة وفعالية السياسة النقدية في السيطرة عليها مع اشارة تطبيقية للعراق. اطروحة دكتوراه. بغداد: جامعة بغداد.

14- السويدي، سيف سعيد.2002. النقود والبنوك. جامعة قطر: كلية الادارة والاقتصاد.



15- سعيد، د. عبد السلام لفتة.2000. الائتمان المصرفي، بدون طبعة. ليبيا: اكاديمية الدراسات العليا والبحوث الاقتصادية.

16- العبيدي، د. سعيد علي محمد.2011. اقتصاديات المالية العامة. عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع.

17- عبد الغني، سماح مصطفى.2010. الاثار الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على زيادة حجم الدين العام في مصر. مصر: الإدارة العامة للبحوث المالية.

18- عبد النبي، وليد عيدي.2010. البنك المركزي العراقي وتطور دوره الرقابي والنقدي وتوجهات خطة الاستراتيجية، البنك المركزي العراقي: بغداد: المديرية العامة لمراقبة الصيرفة والائتمان.

19- عبود، د. سالم محمد، و د. احمد محمد فهمي سعيد.2014. الاستثمار وادواته في الاسواق المالية – دراسة تحليلية لواقع السوق المالي العراقي والعربي والامريكي. بغداد: دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية.

20- علي، د. عبد المنعم السيد ونزار سعد الدين.2004. النقود والمصارف والاسواق المالية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

21- عناية، غازي حسين.2000. التضخم المالي. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

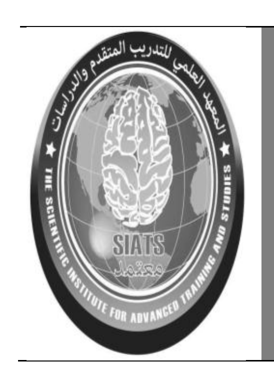
22- عوض الله، د. زينب، و د. اسامة محمد الفولي.2003. اساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي. بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية.

23- القريشي، د. محمد صالح تركي .2010. علم اقتصاد التنمية. عمان: دار اثراء للنشر والتوزيع.

24- ناشد، د. سوزي عدلي.2008. اساسيات المالية العامة. بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية.







SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462-1730

THE IMPACT OF FACTORS OF JOB SATISFACTION TO DATE PRODUCTION PLANTS IN SAUDI ARABIA – RIYADH REGION

أثر عوامل الرضا الوظيفي على إنتاج مصانع التمور في المملكة العربية السعودية

دراسة حالة مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي– منطقة الرياض

في الفترة من 2015م الي 2016م

د. طارق جاه الرسول حسن عبد المجيد

tariggaah@gmail.com

جامعة المجمعة–كلية العلوم والدراسات الإنسانية بالغاط

المملكة العربية السعودية العربية

1439هـ–2018م



ARTICLE INFO
Article history:
Received 1/9/2017
Received in revised form 25/9/2017
Accepted 11/12/2017
Available online 15/10/2018
Keywords:
Insert keywords for your paper

المستخلص:

هدف البحث الي التعرف على أثر عوامل الرضا الوظيفي على إنتاج مصانع التمور في المملكة العربية السعودية – منطقة الرياض دراسة تطبيقية على مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي حيث اشتملت الدراسة على ستة مصانع. ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي، وكانت العينة مكونة من (100) من العاملين في هذه المصانع. اما أداة البحث فكانت استبانة تم توزيعها على العينة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن غالبية أفراد العينة من المستوى التعليمي الجامعي بلغت نسبتهم 61.3%. وأن العوامل الديمغرافية التي تؤثر على الإنتاج هي (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة). أثبت البحث أن عوامل الرضا الوظيفي تؤثر على الإنتاج بأهمية نسبية مرتفعة حيث بلغت 89.8 %. وأن جميع العبارات التي تعبر عن مستوى الرضا الوظيفي حققت أهمية نسبية بلغت 81.2 %. ومن أهم توصيات البحث ضرورة الاهتمام بالرضا الوظيفي وعوامله لأثره على رفع إنتاج العاملين وبالتالي إنتاج المصانع.

الكلمات المفتاحية: مفهوم الرضا الوظيفي –عوامل الرضا الوظيفي–الإنتاج –مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي.

Abstract:

The research aims to identify the impact of factors of job satisfaction to date production plants in Saudi Arabia – Riyadh region

An Empirical Study on the dates factories in the provinces of Alghat and Zulfi. The study included six factories

To achieve the objectives of the research the researcher adopted the descriptive approach, and the sample was composed of 100 workers in these factories. The search tool is a questionnaire distributed to the sample. The most important findings is that most the sample individuals are university-level education accounted for 61.3% and demographic factors which effect on the production are (age, marital status, educational level and years of experience). The search proved that the job satisfaction



factors affect highly on the production, reaching 89.8%. All statements that reflect the level of job satisfaction achieved with relative importance about 81.2%. One of the main recommendations of the research is the need to focus on job satisfaction and its factors to its impact on increasing production of workers and thus the production of factories.

المقدمة:

إن هنالك عدداً من الموارد التي تحتاجها المنظمات بصور عامة والمصانع بصورة خاصة و يعد العنصر البشري في مقدمة هذه الموارد التي تقوم عليها المصانع، وفى الوقت نفسه يمثل العنصر البشري طاقة إنتاجية تلعب دوراً رئيساً في مساعدة المصانع على تحقيق أهدافها المرسومة، من هنا فقد اهتمت المصانع بالأفراد العاملين ونال موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً بارزاً على الساحة الأكاديمية مما نتج عنه ظهور بعض الدراسات عن الموضوعات المتعلقة به والفرعية منه كالتعيين والتدريب والأجور والترقيات والحوافز وتقويم أداء العاملين وإعادة الهياكل التنظيمية والتسكين الوظيفي. لذلك يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والبحث بين فترة وأخرى عند إدارة الموارد البشرية والقادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطور الإداري للعمل، وذلك لأسباب متعددة منها على سبيل المثال ما يرضى عنه الفرد حالياً لا يرضى عنه مستقبلاً، لذلك تعتبر الموارد البشرية العنصر الأساسي لنجاح أي منظمة بصورة عامة والمصانع بصورة خاصة إذا ما تم وضع العنصر البشري المناسب في المكان المناسب من خلال التنسيق بين قدرة الأفراد وخصائص الوظائف. يتناول البحث أثر عوامل الرضا الوظيفي على إنتاج مصانع التمور في المملكة العربية السعودية بمحافظتي الغاط والزلفي ويشمل جميع الموظفين بكافة درجاتهم الوظيفية ومواقعهم الإدارية المختلفة عدا فئة العمال والحرس، حيث تشمل الدراسة ستة مصانع، ثلاثة منها في الغاط والأخرى في الزلفي، وقام الباحث بالزيارة العلمية والعملية لها.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في معرفة أثر عوامل الرضا الوظيفي على إنتاج مصانع التمور في المملكة العربية السعودية دراسة حالة مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي— منطقة الرياض والتعرف على الرضا الوظيفي وأهميته، ومن هنا سعي البحث إلى معرفة واقع هؤلاء العاملين ومدى رضاهم الوظيفي عن عملهم وكذلك معرفة تأثير عوامل الرضا الوظيفي على مستوي الإنتاج لدى العاملين فيها، فيمكن صياغة مشكلة البحث في الأسئلة التالية:

- هل هناك علاقة ارتباطية بين عوامل الرضا الوظيفي والإنتاج؟



- ما أثر العوامل الديموغرافية على الإنتاج؟
- ما هو مستوي الرضا الوظيفي لدي العاملين؟

أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميته من أهمية موضوعه عوامل الرضا الوظيفي، وأنه يساعد في معرفة أثر عوامل الرضا الوظيفي التي تؤثر على إنتاج مصانع التمور، ويساعد المسؤولين في معرفة العوامل التي تزيد من كفاءة الموظفين ورضاهم، كما تنبع أهميته من ندرة الكتابات التي تطرقت له، وحسب علم الباحث فإن مكتبات الدراسات العليا في الجامعات العربية تحتاج لهذا الموضوع، كما تساعد نتائجه في بناء قاعدة ينطلق منها باحثون آخرون للكشف عن مزيد من الحقائق العلمية المتعلقة بعوامل الرضا الوظيفي، وتنبع أهميته في تقديم المقترحات والتوصيات لصناع القرار في المصانع لمعرفة أهم عوامل الرضا الوظيفي التي تؤثر على الموظفين وبالتالي على العملية الإنتاجية. ويتوقع الباحث أن يسهم هذا البحث في فتح آفاق جديدة في مزيد من الدراسات في مجاله، وأن يكون إضافة جديدة للمعرفة في مجال الفكر التنظيمي بصفة عامة وموضوعه بصفة خاصة، ويعد إضافة للمكتبة العربية التي ما زالت تفتقر إلى هذه البحوث.

أهداف البحث:

يرمى هذا البحث إلى تحقيق عدد من الأهداف أهمها ما يلي:

- إلقاء الضوء على مفهوم الرضا الوظيفي، وأهميته.
- معرفة عوامل الرضا الوظيفي.
- مفهوم الإنتاج والإنتاجية.
- تسليط الضوء على مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي.
- الوقوف على الرضا الوظيفي للعاملين في مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي.

فروض البحث:

يسعى هذا البحث لاختبار الفروض التالية:

✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي والإنتاج في مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي.

✓ تؤثر العوامل الديموغرافية على الإنتاج في مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي.

✓ مستوي الرضا الوظيفي لدي في مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي عالي.



حدود البحث:

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

الحدود المكانية: يغطي هذا البحث أثر عوامل الرضا الوظيفي على الإنتاج في مصانع التمور بمحافظتي الغاط والزلفي، المملكة العربية السعودية – منطقة الرياض – محافظتي الغاط والزلفي.

الحدود الزمنية: يغطي هذا البحث أثر عوامل الرضا الوظيفي على إنتاج مصانع التمور في المملكة العربية السعودية دراسة حالة مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي للفترة من 2015م -2016م.

الحدود البشرية: يغطي هذا البحث جميع العاملين في المصانع عدا فئة العمال والحرس

الحدود الموضوعية: أثر عوامل الرضا الوظيفي على إنتاج مصانع التمور في المملكة العربية السعودية دراسة حالة مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفي– منطقة الرياض.

مصطلحات البحث:

الرضا الوظيفي: عرف بانه شعور الفرد بالسعادة والارتياح اثناء تأديته لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل. (عبد الباقي، 2004م) [1]

عوامل الرضا الوظيفي: يقصد بعوامل الرضا الوظيفي في هذه البحث: عوامل الرضا الوظيفي التي تؤثر على الإنتاج في مصانع التمور بمحافظتي الغاط والزلفي.

يري (حكيم، 2009م) أن عوامل الرضا الوظيفي ما يلي:[2]

1-عوامل ذاتية تتعلق بقدرات ومؤهلات ومهارات العاملين.

2-عوامل تنظيمية تتعلق بظروف وشروط العمل.

3-عوامل بيئية تتعلق بالظروف البيئية المؤثرة على العمل والعامل.

الإنتاج: إن مصطلح الإنتاج ولوقت قصير يشير إلى الإنتاج المادي الذي تقدمه المنظمات الصناعية فقط، ولهذا فإن وظيفة الإنتاج كانت تقتصر على تلك المنظمات التي تقدم السلع كمخرجات لعملياتها الإنتاجية، ومع بداية عقد الخمسينات طبقت مبادئ، وقواعد إدارة نظام الإنتاج المادي على إدارة نظام الإنتاج الخدمي. وأصبح هذا المصطلح يشير إلى الإنتاج بشقيه المادي والخدمي، وأصبحت وظيفة الإنتاج تستخدم بالتبادل مع مصطلح إدارة الإنتاج والعمليات. ولهذا عرفت وظيفة الإنتاج بأنها وظيفة فنية إدارية متخصصة تقوم على مجموعة الأنشطة المتعلقة بإنتاج السلع والخدمات، بدءاً من تجميع وتهيئة المدخلات اللازمة، ثم إجراء العمليات التحويلية أو التجميعية أو الفنية عليها

(1) الرضا الوظيفي في المنظمات، صلاح الدين محمد عبد الباقي، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2004م.

(2) الرضا الوظيفي لدي معلمي التعليم العام، عبد الحميد حكيم، جامعة أم القرى، السعودية،2009م.



والحصول على المخرجات ممثلة بالسلع والخدمات التي تشبع حاجات المجتمع. (المنصور، 2010م) [3]

مصانع التمور بمحافظتي الغاط والزلفي:

تعتبر منطقتي الغاط والزلفي من المناطق الزراعية في منطقة الرياض وبها عدد كبير من مزارع النخيل الذي يمتاز بالنوعية عالية الجودة، وبهما ستة مصانع هي:

مصانع محافظة الغاط	مصانع محافظة الزلفي
مصنع شركة الفاخرة للتمور	مصنع تمور العاليات
مصنع الحماده للتمور	مصنع الرياض للتمور
مصنع تمور الأرض الطيبة	شركة مصنع تمور الديوان المحدودة

الإطار النظري:

المبحث الأول: الرضا الوظيفي:

مفهوم الرضا الوظيفي:

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين، حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة تعريفات ولم يتفقوا على تعريف عام له، ويعود ذلك إلى الاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاور الاهتمام بين الباحثين، وكذلك الاختلافات في الظروف والبيئة المحيطة، فقد تطور مفهوم الرضا الوظيفي من كونه شعوراً يحمله الفرد نحو عمله إلى مفهوم مركب يحدد مكونات الرضا الوظيفي وجوانبه المتعددة، وقد أشارت معظم الدراسات إلى أن الشعور بالرضا ينعكس إيجابياً على إنجاز الأفراد، في حين أن عدم الرضا يؤثر سلباً على أدائهم، فمشاعر الرضا أو عدم الرضا قد تتطور لتصبح حالة من الانفعال النفسي الداخلي، حيث يظهر هذا الانفعال بشكل سلوك يمكن ملاحظته من خلال حب الفرد لعمله أو نفوره منه. (الحيدر وآخرون، 2005م) [4]. يري (مسعد، 1997م) [5] أن مفهوم الرضا الوظيفي يعني التوافق والانسجام بين العمل الذي يقوم به الفرد، وبين الدوافع الباطنة لدى هذا الفرد، وهو ما يؤدي إلى التوافق بين المصلحة العامة، أو مصلحة المؤسسة، أو مصلحة المجتمع وبين المصلحة الذاتية للفرد، أو رغبته وهواياته وميوله ومهما أكّدنا أهمية التجرد والإخلاص، فإن جزءاً لا بد أن يظهر في العمل، من خصائص الفرد وميوله. يري (الشرايدة،

([3]) إدارة العمليات الإنتاجية الأسس النظرية والطرائق الكمية، كاسر المنصور، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ،2010م.

(4) الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، الرياض، مركز البحوث. دراسة تطبيقية على (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة)، جامعة الملك عبد العزيز، عبد المحسن الحيدر، إبراهيم بن طالب،2005م.

(5) بحوث في الاقتصاد العربي وأهم تحديات القرن الحادي والعشرين، محيي مسعد، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ط1، 1997م.



2008 م) [6] :أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح والذي يستمده الموظف من وظيفته، وجماعة العمل (رؤساء، زملاء، مرؤوسين) ومما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية، واستقرار، ومن الإدارة المباشرة (الإشراف) .ومن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي.

أهمية الرضا الوظيفي:

من المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في أغلب الحالات مقياساً لمدى فعالية الأداء، وإذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تتوقعها المنظمة، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل، وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه والدوران الوظيفي، كما يؤدي إلي تفاقم المشكلات العمالية وتوجيههم لإنشاء اتحادات عماليه للدفاع عن مصالحهم، وأخيراً يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي. يري (غازي، 1998م) [7] هناك علاقة طردية وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، كما أن زيادة الرضا الوظيفي يؤدي إلى أداء مرتفع لأن هناك علاقة طردية بين الرضا والأداء حيث كلما زادت درجات الرضا ارتفعت معدلات الأداء. وضح (حريم، 1997م) [8] أهمية الرضا الوظيفي حيث حدد عدداً من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي وعلى النحو التالي:

1. إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات.
2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.
3. إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم.
4. إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.

عوامل الرضا الوظيفي:

يري (فليه وآخرون، 2005م) [9] أنه من أجل تحديد العوامل في محيط العمل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي، يشير فرانسيس (1980م) إلى أن أحد الباحثين قد قام بمراجعة التجارب في هذا المجال، وتبين أن هناك عدداً من الأبعاد التي تحدد الرضا الوظيفي هي: العمل نفسه The work itself، الإشراف Supervision، المؤسسة إدارتها The organization and its management، فرص الترقية Promotion opportunities، الراتب والامتيازات المالية الأخرى Pay and other financial benefits، زملاء العمل Co- workers،

(6) الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، سالم الشريدة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008م.

(7) المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، إدارة الصراعات التنظيمية كأحد العوامل المحددة لكفاءة الإدارة العليا في المنظمة، سيد محمد غازي، جامعة عين شمس، العدد الأول، 1998م.

(8) السلوك التنظيمي، حسين حريم، دار زهران، عمان، ط2، 1997م.

(9) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، فاروق فليه، والسيد عبد المجيد، دار المسيرة، عمان، ط1 ،2005م.



ظروف العملWorking conditions ، الأمن Security، محتوى العمل Content of job.

ويذكر (السالم، 1997م) [10] أن كيث Keith حدد ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفي عن العمل تتصل الثلاثة الأولى منها بالعمل مباشرة، والثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى هي:

أولاً: العوامل المتصلة مباشرة بالعمل:

1. كفاية الإشراف المباشر.
2. الرضا عن العمل نفسه.
3. الاندماج مع الزملاء في العمل.

ثانياً: العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى:

1. توفير الأهداف في التنظيم.
2. إنصاف المكافآت الاقتصادية وغيرها.
3. الحالة الصحية البدنية والذهنية.

ويقول (سلطان،2003م) [11] أجملت معظم الدراسات أن العوامل المحددة للرضا الوظيفي تتمثل في العناصر الآتية الرضا عن الوظيفة، الأجر، فرص النمو والارتقاء الوظيفي، أسلوب الإشراف والقيادة، مجموعة العمل، الرضا عن النواحي الاجتماعية، ساعات العمل، ظروف العمل المادية وعدالة العائد.

المبحث الثاني: الإنتاج:

مفهوم الإنتاج:

لقد اقتصر مفهوم الإنتاج، سابقا على الشركات الصناعية المنتجة للسلع الملموسة، إلا أن ظهور القطاعات الخدمية ومساهمتها في الناتج القومي للبلدان الصناعية قد وضع شركات صنع وتقديم الخدمات في مصاف الشركات الصناعية ومهد الطريق أمام نقل وتطبيق مفاهيم الإنتاج في الشركات الخدمية بعد أن كانت مقتصرة على الشركات الصناعية. (عبد الوهاب، 2010م) [12]. ويُعرفُ الإنتاج أيضاً بأنّه الخطوةُ المهمّة في سلسلةٍ تحتوي على مجموعةٍ من العمليّات التي تُساهمُ في الحصولِ على سلعةٍ أو خدمةٍ مُعيّنة يتمُّ تقديمها إلى الجمهورِ المستفيد (الموسوعة العربية العالمية ،1999م) [13]. يرى الفكر الاقتصادي الحديث إن الإنتاج ليس خلق المادة وإنما هو خلق المنفعة، أو إضافة منفعة جديدة. وبمعنى

(10) الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية، سالم السالم، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط1، 1997م.

(11) إدارة الموارد البشرية، محمد سلطان، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ط1، 2003م.

(12) إداره العمليات والإنتاج، إيمان عبد الوهاب، دار نشر مطابع الولاء، عمان، 2003م.

(13) الموسوعة العربية العالمية، المملكة العربية السعودية، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، ط2، 1999م.



آخر إيجاد استعمالات جديدة لم تكن موجودة من قبل، وبهذا فإن اصطلاح الإنتاج يطلق على ما يلي: تلك العمليات التي تغيّر من شكل المادة فتجعلها صالحة لإشباع حاجة ما (المنفعة الشكلية). عمليات النقل من مكان تقل فيه المنفعة الشيء إلى مكان تزيد فيه المنفعة دون تغيّر شكله (المنفعة المكانية). عمليات التخزين، حيث يضيف التخزين منفعة إلى السلعة (المنفعة الزمنية) . (دودين، 2012م) [14].

مفهوم اخر للإنتاج: ويري (بلال ،2004م) [15] ان الإنتاج هو اصطلاح يشير إلى إجمالي عدد الوحدات المنتجة (سلعة مادية أو خدمة) في المنظمة خلال فترة زمنية محددة ويقاس الإنتاج بوحدات عينية أو وحدات نقدية. ويري (عبد الغفور،2010م) [16] أن الإنتاج هو عملية تحويل المدخلات (مواد، أموال، عمال، آلات، معلومات) إلى سلع أو خدمات.

تعريف الإنتاجية:

يري (بلال، 2004م) [17] ان الإنتاجية تعرف بعدد من التعريفات أكثرها شيوعاً هو أن الإنتاجية هي النسبة بين المخرجات من المنتجات أو الخدمات إلى المدخلات من عناصر الإنتاج وهي (الخامات–الماكينات–العمالة–راس المال)، وترتبط الإنتاجية بأجمالي الناتج القومي. بينما يري (الحسين،2003م) [18] أنَّ الإنتاج يشير إلى أجمالي المخرجات (بالوحدات العينية أو النقدية) أما الإنتاجية فتشير إلى العلاقة بين المخرجات والمدخلات.

أهداف وظيفة الأنتاج والإنتاجية:

أن الهدف من وظيفه الأنتاج والعمليات هو ما يسمى بالقيمة المضافة أثناء عمليات التحويل ،" أن القيمة المضافة Valued added هي المصطلح الذى يستخدم لوصف الفرق بين تكلفه المدخلات ، وقيمه أو سعر المخرجات وفى المنظمات التي لا تستهدف الربح نجد ان قيمه المخرجات (مثل تكاليف الطرق السريعة ، أو مراكز الشرطة ، أو مراكز أطفاء الحرائق) هي قيمتها بالنسبة للمجتمع ، وكلما زادت القيمة المضافة ،كلما زادت فاعليه هذه العمليات ، اما بالنسبة للمنظمات التي تهدف الى الربح ، فان تكلفه المخرجات يتم قياسها بالأسعار التي يرغب العملاء في دفعها لهذه السلع او الخدمات. وتستخدم المنظمات الأموال الناتجة عن القيمة المضافة في أجراء البحوث والتطوير وفى الأستثمار في أنشطه جديده أو شراء معدات جديده ، وفى تحقيق الأرباح، وكنتيجة لذلك ، فكلما زادت القيمة المضافة ،كلما زادت كميه التمويل اللازمة لتحقيق تلك الأهداف.

(14) إدارة الإنتاج والعمليات، أحمد دودين، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، ط1، 2012م.

(15) إدارة الإنتاج والعمليات، محمد بلال، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ط1، 2004م.

(16) اقتصاديات الإنتاج الصناعي، عبد الغفور كنعان، دار وائل، عمان، ط1، 2010م.

(17) مرجع سبق ذكره، ص10.

(18) مقدمة في إدارة الإنتاج والعمليات، محمد أبديوي الحسين، دار المناهج، عمان، 2003م.



خصائص وظيفة الإنتاج:

من التعريفات السابقة نستطيع أن نشتق مجموعة خصائص لوظيفة الإنتاج وهي:

- ✓ وظيفة اجتماعية تقوم على العمل الجماعي لأبناء المجتمع في إطار مؤسساتي.
- ✓ وظيفة اقتصادية تتم في إطار القوانين الاقتصادية.
- ✓ وظيفة رئيسة تشتق من المهمة الرئيسة للمنظمة سواء كانت المنظمة صناعية أو خدمية.
- ✓ وظيفة محورية حيث أن باقي وظائف المنظمة تشتق منها وتعمل على إكمال دورة الإنتاج.

الدراسات السابقة:

بالرجوع الي الدراسات السابقة المتصلة بموضوع البحث ظهر للباحث ندرة البحوث والدراسات ذات الصلة المباشرة بموضوع البحث، حيث ركزت معظم الدراسات على موضوع الرضا الوظيفي بصورة عامة، لذا فان البحث الحالي يحاول التعرف على أثر عوامل الرضا الوظيفي على الإنتاج في مصانع التمور بمحافظتي الغاط والزلفي. وبالتالي سنستعرض خمسة من الدراسات السابقة في هذا الصدد من الرسائل العلمية المتاحة على النحو التالي:

أولاً: الدراسات العربية:

(1) دراسة الشهري (1424هـ) [19] هدفت إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك بمنطقة الرياض، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقا للمتغيرات الشخصية الاتية (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي، الراتب، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الترقية). واشارات نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين مستوي الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، بلغ(28.992) عند مستوي دلالة 0.01 ومعامل ارتبا ط بيرسون عند مستوي دلالة 0.01 أي أن هنالك علاقة طردية بين المتغيرين أي كلما زاد الرضا زادت الإنتاجية وكلما زادت الإنتاجية زاد الرضا.

(2) دراسة الشمري (2009م) [20] الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة)هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في القطاع الصناعي والتعرف على اسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين وقياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين .ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن ما نسبته ٩٠ %من أفراد العينة يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال.

---

(19) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، علي الشهري، علي، 1424هـ.

(20) الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، سالم الشمري، 2009م.



(3) دراسة عبد المجيد (2007م)[21] والتي هدفت إلى معرفة ماهية محددات الرضا الوظيفي في القطاع المصرفي السوداني، كيفية تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالجهاز المصرفي السوداني، رفع معدل الإنتاجية وتقديم الخدمات بمستوى متطور ومواكب للدول المتقدمة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث تتمثل في: اهتم البنك بكوادره البشرية مما جعلهم من أفضل العاملين بالجهاز المصرفي السوداني، وكشف البحث أن نسبة كبيرة من أفراد العينة لهم وظائف عالية مما يعكس الدرجة العالية للإدراك والفهم، واهتم البنك بالرضا الوظيفي للعاملين مما ينعكس إيجاباً على العاملين برضائهم عن مؤسستهم وإدارتهم وعلى البنك وذلك بزيادة موارده وتوسعه.

(4) هدفت دراسة أحمد (2006م)[22] إلى معرفة مفهوم وواقع العمل ورضاء العاملين في بنك البركة السوداني، وتوضيح مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على إشباع الدوافع وتحقق الرضا الوظيفي للعاملين في بنك البركة السوداني، وكشفت نتائج البحث إن هنالك علاقة ارتباط طردي بين بيئة العمل الداخلية ودرجة الرضا الوظيفي للعاملين ويظهر ذلك من خلال المتغيرات التي تم اختبارها فكلما كانت البيئة معينة ومريحة كلما كانت درجة الرضا الوظيفي عالية، كما أثبتت النتائج أن سياسات تنمية وتطوير العاملين ذات تأثير مباشر على درجة الرضا الوظيفي للعاملين (التعيين/ التدريب/ تقيم الأداء/ الترقيات/...) فقد اتضح أن هنالك قصوراً في بعض النواحي مما أثر على الرضا الوظيفي للعاملين وعليه هذه السياسات تستوجب الوقوف والمراجعة بتطويرها ومواكبتها مما يناسب دوافع العاملين تحقيقاً لرضاهم الوظيفي، كما وجد أن نظام الحوافز المطبق لا يشبع دوافع العاملين و لا يحفزهم للعمل.

(5) دراسة إبراهيم (2006م)[23] وقد هدفت هذه الدراسة إلى توضح أثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للعاملين، التعرف على تقيم الموظف في الجامعة لنظام الحوافز الممنوحة له لمعرفة مدى رضاه عن الحوافز التي يتقاضاها واتجاهاته والتعرف على أهم مشكلات نظام الحوافز التي يعاني منها العاملين بالجامعة. وكانت أهم نتيجة توصل إليها الباحث هي أن الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين عن نظام الحوافز المطبق في الكلية، أجاب معظم الموظفين بأنهم يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وإن هنالك أنواعاً أخرى من الحوافز يجب أن يحصلوا عليها والحوافز تعزز الثقة بالنفس والولاء والانتماء للعمل والوظيفة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة كيرتس وآخرون Curtis et al (1999م)[24] هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، واشتملت العينة على (125) من المرشدين

---

(21) محددات الرضا الوظيفي في القطاع المصرفي السوداني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزعيم الأزهري، طارق عبد المجيد، 2007م.

(22) الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، أميره أحمد،2006م.

(23) نظام الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، أحمد إبراهيم، 2006م.

(24) Curtis Michael J. et al (1999). Relationship among the professional practices and demographic characteristics of school psychologists, School Psychology Review, 31 (1), 13-19.



النفسيين وأسفرت نتائج البحث عن وجود رضا وظيفي عام لدى أفراد العينة بالنسبة لطبيعة العمل والعلاقة مع الإشراف، وجود رضا وظيفي منخفض لدى أفراد العينة بالنسبة (الراتب، فرص الترقية)، أن المرشدين الذين يتقاضون راتبا أعلى لديهم رضا وظيفي أكثر من المرشدين الذين يتقاضون راتبا أقل

2- في دراسة أعدها بورتر ولولر (1996) [25] (Porter and Lawler) بعنوان: "المؤشرات التي تؤثر على الأفراد في ترك الوظيفة" Indications of Human Resources Effection and Job Withdrawal". بهدف قياس مجموعة من العناصر المرتبطة بالرضا الوظيفي مثل الشعور بالأهمية والتقدير، والمكافآت الخارجية، مثل المكافآت المادية، والحوافز النقدية. وقد توصلت البحث إلى وجود علاقة بين عناصر المكافآت الداخلية وعناصر المكافآت الخارجية.

التعليق على الدراسات السابقة:

أولاً: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة:

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة تباين موضوعاتها وأهدافها، وتم التوصل إلى أن جميع الباحثين اهتموا بموضوع الرضا الوظيفي وبعض محدداته وعناصره، وأكدت على أهميته كدراسة عبد المجيد (2007م)، والشمري(2009م)، وكيرتس(1999م). أما الاختلاف بين الدراسات السابقة فيظهر جلياً في العينة المستهدفة وموضوعها فتناولت دراسة عبد المجيد (2007م) محددات الرضا الوظيفي في القطاع المصرفي السوداني، بينما تحدثت دراسة الشمري (2009م) الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة) وتناقشت دراسة كيرتس وآخرون Curtis et al (1999م) هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية.

ثانياً: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم وفي تناول الهدف نفسه وهو تسليط الضوء على الرضا الوظيفي، كما اتفقت مع بعض الدراسات في تناول نفس المتغيرات واختلفت مع بعضها من حيث العينة كدراسة عبد المجيد(2007م) التي أجريت على موفي المصارف السودانية، كذلك اختلفت معها جميعا في مكان التطبيق. كذلك ما يميز هذا البحث أنه تطرق إلي أهم عوامل الرضا الوظيفي المتمثلة في (الأجور ، الحوافز ، تقويم أداء العاملين، وساعات العمل، وعلاقات الزملاء، وبيئة العمل،.....الخ) كذلك مما يميز هذا البحث أنه متخصص في المصانع العاملة في التمور بالمملكة العربية السعودية – منطقة الرياض – محافظتي الغاط والزلفي، وهذا ما لم يتم في أي دراسة سابقة، مما يجعل هذه البحث إضافة حقيقة لمكتبات الدراسات العليا بالجامعات في المملكة العربية السعودية والوطن العربي بصورة عامة

Porter, Lawler, (1996) Indications of Human Resources Effection and Job Withdrawl, (25) .Internet:// mweise. Bus. Okstate. Edu/classes/mgmt



ولمكتبات المصانع والمهتمين بالصناعة بصورة خاصة ، وهي تعتبر دراسة مكملة للدراسات التي سبقتها وليس تكراراً لها.

ثالثاً: الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عدد من الجوانب من أهمها المنهجية المستخدمة في معرفة عوامل الرضا الوظيفي، بعض الإطار النظري، وفي بناء أداته.

المبحث الثالث: منهجية البحث وإجراءاته:

منهج البحث: هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم او أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة. (بوحوش وآخرون، 2007م) [26]. وبما أن الموضوع الذي نحن بصدد بحثه هو معرفة أثر عوامل الرضا الوظيفي على إنتاج مصانع التمور، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يلائم طبيعة هذه البحث لأن هذا المنهج يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبير (كيفيا أو تعبير كميا) فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

نتائج تحليل البحث الميدانية: اعتمد الباحث عند إجراء البحث الميدانية الخطوات التالية:

أولا: وصف مجتمع وعينة البحث:

(1) **مجتمع البحث**: يقصد به المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة، والمجتمع الأساسي للدراسة يتكون من العاملين بمصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفى.

(2) **عينة البحث**: يمكن تعريف العينة بأنها شريحة (جزء) من مجتمع الدراسة تحمل خصائص وصفات هذا المجتمع وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث. (عودة، وآخرون، 1992م) [27]. تمَّ اختيار مفردات عينة البحث من مجتمع البحث الموضح في الفقرة السابقة عن طريق العينة القصدية وهي إحدى العينات غير الاحتمالية والتي يختارها الباحث من مجتمع البحث بطريقة عمديه من المجتمع موضع البحث. (الكلالدة، وآخرون 1997م) [28] وتم توزيع عدد (100) استبانة لمجتمع البحث وتم استرجاع (93) استمارة بنسبة استرجاع بلغت (93) %.

ثانيا: خصائص عينة البحث:

ومن خلال البيانات العامة التي تم جمعها عن المبحوثين بواسطة الجزء الأول من استمارة البحث، وباستخدام التكرارات الإحصائية تم تحديد خصائص عينة البحث، وذلك بهدف التعرف على صفات مجتمع المبحوثين من حيث التركيبة العلمية والعملية والاجتماعية، حيث إن هذه الصفات تمثل متغيرات قد يؤثر تغيرها في نتيجة هذه البحث إذا ما أعيد

(26) مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، عمار بوحوش، ومحمد الذنيبات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007م.

(27) أساسيات البحث العلمي، احمد عودة، ومتحي ملكاوي، مكتبة كتاني، اربد، 1992م.

(28) أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، ظاهر الكلالدة، وكاظم جودة، زهران للنشر، عمان، 1997م.



تطبيقها في وقت لاحق، وكذلك قد يؤثر تغيرها في نتائج الدراسات المماثلة إذا ما طبقت على نفس مجتمع البحث واتخذت نتيجة هذا البحث كمحك لنتائجه وفيما يلي توزيع عينة البحث تبعا" للمتغيرات الشخصية. فيما يلي تحليل للبيانات الشخصية لأفراد عينة البحث حسب خصائصهم المختلفة.

1/**توزيع أفراد العينة حسب العمر:**

جدول رقم(1) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر

العمر	العدد	النسبة%
من 20 وأقل من 30 سنة	33	35.5
31الى أقل من 40 سنة	38	40.9
41 الى أقل من 50 سنة	18	19.4
أكثر من 50 سنة	4	4.3
المجموع	93	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول(1) أن النسبة الكبرى من أفراد العينة تراوح أعمارهم ما بين (31 –40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (40.9) % وتأتى في المرتبة الثانية الفئة العمرية ما بين (20 الى 30 سنة) بنسبة (35.5) % أما المرتبة الأخيرة فكانت الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بنسبة (4.3) %. وعلية يتضح أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (31–50) سنة مما يدل على نضج أفراد العينة وقدرة أفرادها على فهم عبارات الاستبانة والإجابة عليها.

2/ توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (2) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة%
متزوج	52	55.9
عازب	37	39.8
أخرى	4	4.3
المجموع	93	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول(2) أن غالبية أفراد العينة من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (55.9) % من أفراد العينة الكلية بينما بلغت نسبة غير المتزوجين (39.8) % أما الحالات الأخرى فقد بلغت نسبتهم في العينة (4.3) % فقط من



إجمالي العينة. وهذه النسبة تدل على استقرار أفراد العينة مما ينعكس ذلك على أدائهم.

3/ توزيع إفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
ثانوي	34	36.6
جامعي	57	61.3
فوق الجامعي	2	2.2
المجموع	93	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول رقم (3) أن غالبية أفراد العينة من المستوى التعليمي الجامعي حيث بلغت نسبتهم (61.3) % من أفراد العينة بينما بلغت نسبة أفراد العينة من المستوى التعليمي فوق الجامعي (2.2) %. أما المستوى التعليمي الثانوي فقد بلغت نسبتهم (36.6) % ويتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة ممن يحملون درجات فوق الجامعية مما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

4/ توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

جدول رقم(4) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة%
أقل من 5 سنوات	31	33.3
5 وأقل من 10 سنوات	39	41.9
10 وأقل من 15 سنة	13	13.9
15-20 سنة	7	7.5
15 سنة فأكثر	3	3.2
المجموع	93	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول(4) أن غالبية أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5-10 سنوات) حيث بلغت نسبتهم (40.9) % بينما بلغت نسبة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين(10-15) سنة (13.9) % إما أفراد العينة والذين



تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (20 سنة فأكثر) فقد بلغت نسبتهم (3.2) وهذه النتيجة تدل على نضج أفراد العينة مما يمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبانة بشكل موضوعي.

5/ توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية:

جدول رقم (5) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الدرجة الوظيفية

الدرجة	العدد	النسبة%
من 15-10	16	17.2
من 9 الى 5	44	47.3
من 4 الى 1	33	35.5
المجموع	93	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول(5) أن غالبية أفراد العينة من الدرجة الوظيفية (من 9 الى 5) حيث بلغت نسبتهم (47.3) % بينما بلغت نسبة أفراد العينة من الدرجة الوظيفية (من 4 الى 1) %(35.5) أما أفراد العينة من الدرجة الوظيفية (15 الى 10) بلغت نسبتهم في العينة (17.2) % فقط من إجمالي العينة.

6/ توزيع أفراد العينة حسب الجنسية:

جدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الجنسية

الجنسية	العدد	النسبة%
سعودي	23	24.7
غير سعودي	70	75.3
المجموع	93	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول(6) أن غالبية أفراد العينة من غير السعوديين حيث بلغت نسبتهم (75.3) % من إفراد العينة بينما بلغت نسبة أفراد العينة من الجنسية السعودية (24.7) % من إجمالي العينة المبحوثه.

ثالثا: أداة البحث:

اعتمد هذا البحث على الاستبانة كأداة للحصول على المعلومات اللازمة لموضوع البحث وتتكون الاستمارة من قسمين:



القسم الأول: ويشتمل على البيانات الخاصة بأفراد عينة البحث: وهي البيانات الشخصية المتعلقة بوصف العينة وهي: 1/ العمر/ 2/ الحالة الاجتماعية 3/ المؤهل العلمى.4/ الخبرة.5/ الدرجة الوظيفية. 6/ الجنسية.

القسم الثاني: وشمل عبارات البحث الأساسية: وهي المحاور والتي من خلالها يتم التعرف على عبارات البحث. ويشتمل هذا القسم على ثلاثة محاور و (24) عبارة تقيس كل من عوامل الرضا وإنتاج التمور ومستوى الرضا. كما تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، في توزيع أوزان إجابات أفراد العينة والذي يتوزع من أعلى وزن له والذي أعطيت له (5) درجات والذي يمثل في حقل الإجابة (أوافق بشدة) الى أدنى وزن له والذي أعطى له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (لا أوافق بشدة) وبينهما ثلاثة أوزان. وقد كان الغرض من ذلك هو إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة. كما هو موضح في جدول رقم (7).

جدول رقم (7) مقياس درجة الموافقة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	أكبر من80%	درجة موافقة عالية جدا"
أوافق	4	70-80%	درجة موافقة عالية
محايد	3	50-69%	درجة موافقة متوسطة
لأوافق	2	20-49%	درجة موافقة منخفضة
لأوافق بشدة	1	أقل من 20%	درجة موافقة منعدمة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

وعليه يصبح الوسط الفرضي للدراسة: الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع الأوزان على عددها (5+4+3+2+1) / 5. =(5/15) =3) وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا ارتفع متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة وإذا انخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم الموافقة.

رابعا: اختبار الصدق والثبات لأداة البحث:

وللتأكد من صلاحية أداة البحث تم استخدام اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:



1/ صدق أداة البحث: يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة وقد اعتمد البحث في قياس صدق أداة البحث على كل من:

(أ) **اختبار صدق محتوى المقياس (content validity)**: بعد أن تم الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس البحث وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة البحث والتأكد من أنها تخدم أهداف البحث تم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بلغ عددهم (6) من المحكمين في مجال موضوع البحث كما هو موضح في الملحق(1)، وقد طلب من المحكمين إبداء أراءهم حول أداة البحث ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة. وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة. وقد اعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة واعتبر الباحث أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له. وبذلك تمَّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية، أنظر ملحق (2).

(ب) الصدق البنائي (construct validity): تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث وكل محور من محاورها ومدى ارتباط هذه الفقرات المكونة لها مع بعضها البعض والتأكد من عدم التداخل بينها، وتحقق الباحث من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط بين كل عبارات والدرجة الكلية والجدول رقم (8) يوضح ذلك:

جدول رقم (8) نتائج معامل الارتباط لمقياس محاور البحث

محاور البحث	قيمة الارتباط	مستوى المعنوية
عوامل الرضا الوظيفي	0.86	0.000
إنتاج التمور	0.71	0.000
مستوى الرضا الوظيفي	0.76	0.000
إجمالي العبارات	0.84	0.000

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

الجدول (8) يوضح معاملات الارتباط بين كل محور من محاور البحث والمقياس الكلى الذي يبين أن معاملات الارتباط لجميع محاور البحث دالة عن مستوى معنوية (0.05) وتتراوح ما بين (0.71 و0.86) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف البحث وتحليل نتائجها.



(**2**) **اختبار الثبات:** يري (عبد الفتاح، 1981م) [29] أنه يقصد بالثبات هو أي أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة). في نفس الظروف والشروط وبالتالي فهو يؤدى إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعنى الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وبالتالي كلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه وقد اعتمد البحث لاختبار ثبات أداة البحث على معامل إلفا كرونباخ" (Cronbach,s Alpha)، والذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساويةً للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح. أي أن زيادة معامل إلفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات، كما أن انخفاض القيمة عن (0.60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي. وفيما يلي نتائج اختبار الثبات لعبارات البحث:

جدول رقم (9) نتائج معامل ألفا كرونباخ لاختبار الثبات لعبارات البحث

العبارات	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
عوامل الرضا الوظيفي	10	0.79
إنتاج التمور	10	0.88
مستوى الرضا الوظيفي	4	0.80
إجمالي العبارات	14	0.92

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

من الجدول (9) نتائج اختبار الصدق لجميع عبارات لدراسة أكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا" من الثبات والصدق لجميع محاور البحث حيث بلغت قيمة الفا كرونباخ للمقياس الكلى لمحاور البحث (0.92) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمد عليها البحث لقياس (**محاور البحث**) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف البحث وتحليل نتائجها.

خامسا: أساليب التحليل الإحصائي المستخدم في البحث:

لتحليل البيانات واختبار فروض البحث، تمَّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(**1**) **إجراء اختبار الثبات** (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة وذلك باستخدام كل من:

أ/اختبار الصدق الظاهري. (ب). اختبارات الصدق والثبات:

(29) مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، عز عبد الفتاح، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 1981م.



(2) **أساليب الإحصاء الوصفي**: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة البحث من خلال:

أ/ **التوزيع التكراري**: لعبارات فقرات الاستبانة وذلك للتعرف على التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على عبارات فروض البحث.

ب/ **الوسط الحسابي الموزون**: تم اعتماد هذا الأسلوب الإحصائي لوصف أراء أفراد العينة حول متغيرات البحث باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، وهو يعد حالة خاصة من الوسط الحسابي المرجح عندما ينظر إلى كافة المفردات بنفس الأهمية (الوزن).

ج/**الانحراف المعياري**: تم استخدام هذا المقياس لمعرفة مدى التشتت في أراء المستجيبين قياسا" بالوسط الحسابي المرجح.

(**3**) **اختبار** (f) **لدلالة الفروق**: وتم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض البحث عند مستوى معنوية 5% ويعنى ذلك أنه إذا كانت قيمة (f) المحسوبة عند مستوى معنوية أقل من 5% (وجود فروق ذات دلالة معنوية). إما إذا كانت قيمة (f) عند مستوى معنوية أكبر من 5% فذلك معناه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

(**4**) **تحليل الانحدار**: وتم استخدام تحليل الانحدار (البسيط والمتعدد) لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض البحث. وذلك من خلال المؤشرات الإحصائية التالية:

1/ معامل الارتباط (R) وهو مؤشر إحصائي يستخدم لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين المتغيرات وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة العلاقة وكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على ضعف العلاقة بين المتغيرات، كما أن إشارة معامل الارتباط تدل على نوع العلاقة، فإذا كانت فالإشارة الموجبة تدل على وجود ارتباط طردي والإشارة السالبة تدل على وجود علاقة عكسية.

2/ معامل التحديد (R2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات فكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على جودة توفيق العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وبالتالي تزداد القوة التفسيرية للمتغيرات المستقلة والعكس هو الصحيح فكلما اقتربت قيمته من الصفر دل ذلك على عدم جودة توفيق العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

3/ اختبار (T) لقياس أثر العلاقة بين المتغيرات ووفقا" لهذا الاختبار يتم مقارنه القيمة الاحتمالية (Prob) للمعلمة المقدرة مع مستوى المعنوية 5%فإذا كانت القيمة الاحتمالية أكبر من (0.05) يتم قبول فرض العدم وبالتالي تكون المعلمة غير معنوية إحصائيا" ويدل ذلك على (عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات) إما إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من (0.05) يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل ويدل ذلك على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات موضع البحث).



4/ يتم الاعتماد على قيمة (B) معامل الانحدار لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغيير في المتغير المستقل.

5/ اختبار F للتعرف على معنوية جميع المعالم في الدالة.

سادسا: عرض وتحليل نتائج البحث:

يهدف الباحث من تحليل البيانات الأساسية تقديم إحصاءات" وصفيا" للبيانات الأساسية. يعكس الأهمية النسبية لعبارات البحث ومن ثم مناقشة فروض البحث وذلك على النحو التالي:

الإحصاء الوصفي لمحاور البحث: فيما يلي جدول يوضح التحليل الإحصائي الوصفي لمحاور البحث

المحور الأول: عوامل الرضا الوظيفي:

جدول رقم (10) الإحصاء الوصفي لعبارات محور عوامل الرضا الوظيفي

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط	الأهمية النسبية	مستوى الموافقة	الترتيب
1. هل أنت راض عن أدائك الوظيفي	0.721	4.37	87.4%	عالية جدا	2
2. أشعر بالرضا عن فرص الترقية والتي تعتمد على معايير واضحة	0.926	3.98	79.6%	عالية	7
3. أشعر بالأمان الوظيفي في المصنع	1.09	3.66	73.2%	عالية	10
4. الفرصة متاحة لي للتدريب الذي يؤهلني في تطوير عملي	1.06	3.78	75.6%	عالية	9
5. أشعر بالرضا التام من تعامل رئيسي المباشر معي	0.669	4.35	87.0%	عالية جدا	3
6. تحققت التوقعات التي كنت آمل فيها عند الالتحاق بالعمل	1.11	3.88	77.6%	عالية	8
7. أشعر بقدر كبير من الانسجام مع زملاء العمل	0.626	4.38	87.6%	عالية جدا	1
8. يعتبر زملاء العمل مصدراً كبيراً للرضا عن العمل	0.793	4.31	86.2%	عالية جدا	4
9. تمدني الإدارة بالمعلومات اللازمة لأداء العمل	1.01	4.13	82.6%	عالية جدا	6
10. تشجع الإدارة العليا الآراء والأفكار التي تؤدي إلى زيادة الإنتاج	0.912	4.16	83.2%	عالية جدا	5
الإجمالي	0.914	4.05	81%	عالية جدا	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.



يتضح من الجدول رقم (10) ما يلي:

1/ أن جميع العبارات **التي تعبر عن عوامل الرضا الوظيفي** يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة بمستوى موافقة مرتفعة جدا على جميع العبارات التي تعبر عن عوامل الرضا الوظيفي في المجتمع موضع البحث حيث حققت جميع العبارات متوسطا" عام مقداره (4.05) وبانحراف معياري (0.914) وأهمية نسبية (81) %.

2/ ويلاحظ من الجدول أن العبارة (**أشعر بقدر كبير من الانسجام مع زملاء العمل**) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.38) بانحراف معياري (0.626) بأهمية نسبية مرتفعة جدا حيث بلغت (87.6) %. تليها في المرتبة الثانية العبارة (**هل أنت راض عن أدائك الوظيفي**) بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.721) وبأهمية نسبية (87.4) %.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (**أشعر بالأمان الوظيفي في المصنع**) حيث بلغ متوسطها (3.66) وبانحراف معياري (1.09) وأهمية نسبية بلغت (73.2) %.

المحور الثاني: إنتاج التمور:

جدول رقم (11) الإحصاء الوصفي لعبارات محور إنتاج التمور

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط	الأهمية النسبية	مستوى الموافقة	الترتيب
1. الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاج	0.722	4.36	%87.2	عالية جدا	3
2. تعتمد الترقية إلى حد كبير على إنتاج الموظف	0.960	4.10	82.0%	عالية جدا	10
3. رئيسي المباشر راض عن إنتاجي	0.750	4.25	%85.0	عالية جدا	7
4. مستوي الإنتاج العام في ازدياد	0.962	4.35	87.0%	عالية جدا	4
5. هل تعتقد أن إنتاجيتك بالعمل يمكن أن تتأثر بظروف العمل المحيطة بك	0.818	4.34	%86.8	عالية جدا	5
6. هل تعتقد أن إنتاجيتك في العمل تؤثر على رضاك	0.770	4.32	86.4%	عالية جدا	6
7. يمكنك زيادة إنتاجيتك إذا زاد رضاك عن العمل مستقبلاً	0.667	4.45	%89.0	عالية جدا	2
8. هل ترى أن عوامل الرضا الوظيفي تؤثر على الإنتاج	0.601	4.49	89.8%	عالية جدا	1
9. تتناسب طبيعة العمل مع المؤهل الذي أحمله	0.912	4.15	%83.0	عالية جدا	9



10. ما هو تقييم رئيسك المباشر لإنتاجيتك	0.887	4.19	83.8%	عالية جدا	8
الإجمالي	0.835	4.22	%84.4	عالية جدا	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول رقم (11) ما يلي:

1/ أن جميع العبارات **التي تعبر عن إنتاج التمور يزيد** متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة بمستوى موافقة مرتفعة جدا على جميع العبارات التي تعبر عن إنتاج التمور في المجتمع موضع البحث حيث حققت جميع العبارات متوسطا" عام مقداره (4.22) وبانحراف معياري (0.835) وأهمية نسبية (84.4) %.

2/ ويلاحظ أن العبارة(**هل ترى أن عوامل الرضا الوظيفي تؤثر على الإنتاج**) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.49) بانحراف معياري (0.601) بأهمية نسبية مرتفعة حيث بلغت (89.8) %. تليها في المرتبة الثانية العبارة (**يمكنك زيادة إنتاجيتك إذا زاد رضاك عن العمل مستقبلاً**) بمتوسط حسابي (4.45) وانحراف معياري (0.667) وبأهمية نسبية (89) %.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (**تعتمد الترقية إلى حد كبير على إنتاج الموظف**) حيث بلغ متوسطها (4.10) وبانحراف معياري (0.960) وأهمية نسبية بلغت (82) %

المحور الثالث: مستوى الرضا الوظيفي:

جدول رقم (12) الإحصاء الوصفي لعبارات محور مستوى الرضا الوظيفي

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط	الأهمية النسبية	مستوى الموافقة	الترتيب
1. مستوى رضاك الوظيفي	0.928	4.24	%84.8	عالية جدا	1
2. مستوي رضاك عن تلقيك لفرص التدريب في العمل	1.08	3.94	%78.8	عالية	4
3. مستوى رضاك عن طرق تقويم الأداء	1.17	3.98	%79.6	عالية	3
4. تقييمك لمستوي الرضا الوظيفي للعاملين بالمصنع	0.869	4.06	%81.2	عالية جدا	2
الإجمالي	1.01	4.06	%81.2	عالية جدا	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول رقم (12) ما يلي:

1/ أن جميع العبارات **التي تعبر عن مستوى الرضا الوظيفي** يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة بمستوى موافقة مرتفعة جدا على جميع العبارات التي تعبر عن مستوى الرضا الوظيفي في



المجتمع موضع البحث حيث حققت جميع العبارات متوسطا" عام مقداره (4.06) وبانحراف معياري (1.01) وأهمية نسبية (81.2) %.

2/ ويلاحظ من الجدول أن العبارة(**مستوى رضاك الوظيفي**) جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.24) بانحراف معياري (0.928) بأهمية نسبية مرتفعة حيث بلغت (84.8) %. تليها في المرتبة الثانية العبارة (**تقييمك لمستوي الرضا الوظيفي للعاملين بالمصنع**) بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.869) وبأهمية نسبية (81.2) %.

3/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (**مستوي رضاك عن تلقيك لفرص التدريب في العمل**) حيث بلغ متوسطها (3.94) وبانحراف معياري (1.08) وأهمية نسبية بلغت (78.8) %.

(2) **عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بفروض البحث:**

الفرضية الأولى:

ينص الفرض الأول على (**هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور بمحافظتي الغاط والزلفى**). ولإثبات هذه الفرضية استخدم الباحث تحليل الانحدار لتحديد العلاقة السببية بين المتغير المستقل والذي يمثله في الفرضية (عوامل الرضا الوظيفي) والمتغير التابع ويمثله (إنتاج التمور). وباستخدام طرق التقدير الإحصائي تم الحصول على نتائج التحليل الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (13) **نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور**

الفرضية الاولى	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور	0.56	8.05	0.000
معامل الارتباط (R)	0.65		
معامل التحديد (R2)	0.42		
F	64.8		
Sig F	0.000		

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل البحث الميدانية 2016م.



يتضح من الجدول رقم (13):

1/هنالك ارتباط طردي بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور في المجتمع موضع البحث ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار(B) وذلك على النحو التالي:

* بلغت قيمة معامل الارتباط (0.65) وتدل هذه القيمة على وجود علاقة ارتباطيه بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور. كما بلغت قيمة معامل الانحدار (0.56) وهذه القيمة الموجبة تدل على وجود ارتباط طردي بين عوامل الرضا الوظيفي الإنتاج.

2. كما تشير نتائج التقدير إلى أن عوامل الرضا الوظيفي تؤثر في إنتاج التمور في المجتمع موضع البحث بنسبة (42 %) حيث بلغت قيمة معامل التحديد (0.42) بينما تؤثرا لمتغيرات الأخرى بنسبة 58 %.

3. كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور وفقا" لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل العلاقة بين موضع البحث (8.05) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (64.8) بمستوى معنوية (0.000) وجميع قيم مستوى المعنوية أقل من مستوى المعنوية 5%. وعليه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور.

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة يتم قبول الفرضية البحث الأولى بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور في محافظتي الغاط والزلفى.

الفرضية الثانية:

ينص الفرض الثاني على (**تؤثر العوامل الديمغرافية على الإنتاج بمصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفى**).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way A nova) في تصورات أفراد العينة عن العلاقة بين العوامل الديمغرافية وإنتاج التمور تم استخدام اختبار F لدلالة الفروق. فيما يلي مناقشة عناصر الفرضية:



فيما يلي جدول رقم (14) يوضح نتائج تحليل اختبار(F) لتصورات المبحوثين للعلاقة بين العوامل الديمغرافية وإنتاج التمور

العلاقة بين العوامل الديمغرافية والإنتاج	قيمة (F)	مستوى المعنوية	الدلالة
1/ العمر	5.30	0.002	وجود فروق
2/ الحالة الاجتماعية	3.12	0.049	وجود فروق
3/ المستوى التعليمي	4.15	0.040	وجود فروق
4/ سنوات الخبرة	3.72	0.006	وجود فروق
5/ الدرجة الوظيفية	0.414	0.662	عدم وجود فروق
6/ الجنسية	2.52	0.115	عدم وجود فروق

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل البحث الميدانية 2016م.

يتضح من الجدول رقم (14) من خلال قيمة (F) ما يلي:

1/ وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين إنتاج التمور ومتغير العمر حيث بلغت قيمة F (5.30) بمستوى دلالة معنوية (0.009) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذه النتيجة تعتبر معنوية عند مستوى دلالة (0.05= α)، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق في إتجاه أفراد عينة البحث حول إنتاج التمور تعزى لمتغير العمر ولصالح الفئة العمرية (31–40 سنة).

2/ وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين انتاج التمور ومتغير الحالة الاجتماعية حيث بلغت قيمه F (3.12) بمستوى دلالة معنوية (0.049) وهى قيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذه النتيجة تعتبر معنوية عند مستوى دلالة (0.05 =α)، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق في اتجاه أفراد عينة البحث حول انتاج التمور تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ولصالح (المتزوجين).

3/ وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين إنتاج التمور ومتغير المستوى التعليمي حيث بلغت قيمه F (4.15) بمستوى دلالة معنوية (0.040) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذه النتيجة تعتبر معنوية عند مستوى دلالة (0.05 =α)، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق في اتجاه أفراد عينة البحث حول إنتاج التمور تعزى لمتغير المستوى التعليمي ولصالح (المستوى التعليمي الجامعي).

4/ وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين إنتاج التمور ومتغير سنوات الخبرة حيث بلغت قيمه F (3.72) بمستوى دلالة معنوية (0.006) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذه النتيجة تعتبر معنوية عند مستوى دلالة



(α =0.05)، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق في اتجاه أفراد عينة البحث حول إنتاج التمور تعزى لمتغير الخبرة ولصالح سنوات الخبرة (20 سنة فأكثر سنة)

5/ عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين إنتاج التمور ومتغير الدرجة الوظيفية حيث بلغت قيمه F (0.414) بمستوى دلالة معنوية (0.662) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذه النتيجة تعتبر غير معنوية عند مستوى دلالة (α =0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق في اتجاه أفراد عينة البحث حول إنتاج التمور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.

6/ عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين إنتاج التمور ومتغير الجنسية حيث بلغت قيمه F (2.52) بمستوى دلالة معنوية (0.115) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذه النتيجة تعتبر غير معنوية عند مستوى دلالة (α =0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق في اتجاه أفراد عينة البحث حول إنتاج التمور تعزى لمتغير الجنسية.

ومما تقدم نستنتج أن فرضية البحث الثانية والتي نصت: (**تؤثر العوامل الديمغرافية على الإنتاج بمصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفى**) يعتبر فرض مقبول لكل من المتغيرات الديمغرافية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة) بينما لا يعتبر فرض مقبول لكل من المتغيرات الديمغرافية (الدرجة الوظيفية والجنسية).

الفرضية الثالثة:

وينص الفرض الثالث على (**هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وإنتاج التمور بمحافظتي الغاط والزلفى**). ولإثبات هذه الفرضية استخدم الباحث تحليل الانحدار لتحديد العلاقة السببية بين المتغير المستقل والذي يمثله في الفرضية (مستوى الرضا الوظيفي) والمتغير التابع ويمثله (إنتاج التمور).

وباستخدام طرق التقدير الإحصائي تم الحصول على نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:



جدول رقم (15) **نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وإنتاج التمور**

الفرضية الثالثة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وإنتاج التمور	0.72	14.06	0.000
معامل الارتباط (R)	0.79		
معامل التحديد (R2)	0.62		
F	69.6		
Sig F	0.000		

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل الدراسة الميدانية 2016م

يتضح من الجدول رقم (15):

1/هنالك ارتباط طردي بين مستوى الرضا الوظيفي وإنتاج التمور في المجتمع موضع الدراسة ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار(B) وذلك على النحو التالي:

* بلغت قيمة معامل الارتباط (0.79) وتدل هذه القيمة على وجود علاقة ارتباطيه بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور. كما بلغت قيمة معامل الانحدار (0.72) وهذه القيمة الموجبة تدل على وجود ارتباط طردي بين عوامل الرضا الوظيفي الإنتاج.

2. كما تشير نتائج التقدير إلى أن عوامل الرضا الوظيفي تؤثر في إنتاج التمور في المجتمع موضع الدراسة بنسبة (62)% بلغت قيمة معامل التحديد (0.62) بينما تؤثرا لمتغيرات الأخرى بنسبة (48) %.

3. كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وإنتاج التمور وفقا" لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل العلاقة بين موضع الدراسة (14.06) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (69.6) بمستوى معنوية (0.000) وجميع قيم مستوى المعنوية أقل من مستوى المعنوية 5%. وعليه يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وانتاج التمور.

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الفقرات السابقة يتم قبول الفرضية الدراسة الثالثة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وإنتاج التمور في محافظتي الغاط والزلفى.

النتائج والتوصيات:



نتائج البحث:

أشارت نتائج البحث الميدانية إلى قبول فروض البحث وكذلك توصل الباحث إلي عدد من النتائج والتي يمكن مناقشتها على النحو التالي:

1- أن النسبة الكبرى من أفراد العينة تراوح أعمارهم ما بين (31 -40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (40.9) % وتأتى في المرتبة الثانية الفئة العمرية ما بين (20 الى 30 سنة) بنسبة (35.5) % أما المرتبة الأخيرة فكانت الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بنسبة (4.3) %. وعلية يتضح أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (31-50) سنة مما يدل على نضج أفراد العينة وقدرة أفرادها على فهم عبارات الاستبانة والإجابة عليها. والمستقبل المشرق للمصانع.

2- أن غالبية أفراد العينة من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (55.9) % من إفراد العينة الكلية وهذه النسبة تدل على استقرار أفراد العينة مما ينعكس ذلك على أدائهم.

3- أن جميع العبارات التي تعبر عن مستوى الرضا الوظيفي حققت متوسطا" عام مقداره (4.06) وبانحراف معياري (1.01) وأهمية نسبية (81.2) %.

4- أشارت نتائج الدراسة الميدانية أنه يوجد قدر كبير من الانسجام مع زملاء العمل وذلك بأهمية نسبية مرتفعة جدا حيث بلغت (87.6) %.

5- أثبت البحث إن عوامل الرضا الوظيفي تؤثر على الإنتاج بأهمية نسبية مرتفعة حيث بلغت (89.8) %.

6- بلغت قيمة معامل الارتباط (0.65) وتدل هذه القيمة على وجود علاقة ارتباطيه بين عوامل الرضا الوظيفي وإنتاج التمور. كما بلغت قيمة معامل الانحدار (0.56) وهذه القيمة الموجبة تدل على وجود ارتباط طردي بين عوامل الرضا الوظيفي الإنتاج.

7- أثبت البحث أن العوامل الديمغرافية تؤثر على الإنتاج في مصانع التمور في محافظتي الغاط والزلفى لكل من المتغيرات الديمغرافية (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة) بينما لا تؤثر على كل من المتغيرات الديمغرافية (الدرجة، الوظيفية الجنسية).

8- عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين إنتاج التمور ومتغير الدرجة الوظيفية حيث بلغت قيمه F (0.414) بمستوى دلالة معنوية (0.662) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهذه النتيجة تعتبر غير معنوية عند مستوى دلالة (α =0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق في اتجاه أفراد عينة البحث حول إنتاج التمور تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية.



توصيات البحث:

استناداً على مناقشة النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

1- ضرورة الاهتمام بالرضا الوظيفي وعوامله لأثره على رفع إنتاج العاملين وبالتالي إنتاج المصانع.

2- الاهتمام بتعين الموظفين الشباب الذين هم في مدخل حياتهم العملية وتدريبهم والمحافظة عليهم لضمان استمراريتهم وولائهم.

3- معرفة عوامل الرضا الوظيفي لما لها من دور هام في أداء العاملين وبالتالي أداء المصانع.

4- بما أن الكادر البشري هو العمود الفقري لذا يجب الاهتمام به من حيث تدريبه تدريباً مواكباً لتقنيات التصنيع الحديثة وتكثيف الدورات الداخلية والخارجية والتركيز على الورش التدريبية.

5- لأن لتقييم أداء العاملين دوراً مهماً للإدارة والعاملين معاً يجب الاهتمام به وأن توليه الإدارة اهتماماً كبيراً وعليها متابعة كيفية وطرق تقييم أداء العاملين وذلك بتكوين فريق عمل متخصص في تقييم أداء العاملين مستخدماً أحدث الطرق الوسائل العلمية.

6- أن تكون التعاقدات طويلة الأجل حتى يشعر العاملين بالأمان الوظيفي.

7- يجب أن تكون تقارير الأداء عبارة عن تقويم وتقيم حقيقي عملي وعلمي لأداء العاملين وذلك لمعرفة نقاط القوة في العامل ودفعه تجاهها ومعرفة نقاط الضعف وتقويمه فيها بأخذ سياسة الثواب والعقاب.

مراجع البحث:

1. إدارة الإنتاج والعمليات، أحمد دودين، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، ط1، 2012م.
2. إدارة الإنتاج والعمليات، محمد بلال، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ط1، 2004م.
3. إدارة العمليات الإنتاجية الأسس النظرية والطرائق الكمية، كاسر المنصور، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ،2010م.
4. إدارة الموارد البشرية، محمد سلطان، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ط1، 2003م.
5. إدارة العمليات والإنتاج، إيمان عبد الوهاب، دار نشر مطابع الولاء، عمان، 2003م.
6. أساسيات البحث العلمي، احمد عودة، ومتحي ملكاوي، مكتبة كتاني، اربد، 1992م.
7. أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية، ظاهر الكلالدة، وكاظم جودة، زهران للنشر، عمان، 1997م.
8. اقتصاديات الإنتاج الصناعي، عبد الغفور كنعان، دار وائل، عمان، ط1، 2010م.



9. بحوث في الاقتصاد العربي وأهم تحديات القرن الحادي والعشرين، محيي مسعد، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ط1، 1997م.
10. الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، أميره أحمد،2006م.
11. الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، سالم الشرايدة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008م.
12. الرضا الوظيفي في المنظمات، صلاح الدين محمد عبد الباقي، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2004م.
13. الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، الرياض، مركز البحوث. دراسة تطبيقية على (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة)، جامعة الملك عبد العزيز، عبد المحسن الحيدر، إبراهيم بن طالب،2005م.
14. الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، سالم الشمري، 2009م.
15. الرضا الوظيفي لدي معلمي التعليم العام، عبد الحميد حكيم، جامعة أم القرى، السعودية،2009م.
16. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية، سالم السالم، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط1، 1997م.
17. الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، علي الشهري، علي، 1424هـ.
18. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، فاروق فليه، والسيد عبد المجيد، دار المسيرة، عمان، ط1 ،2005م.
19. السلوك التنظيمي، حسين حريم، دار زهران، عمان، ط2، 1997م.
20. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، إدارة الصراعات التنظيمية كأحد العوامل المحددة لكفاءة الإدارة العليا في المنظمة، سيد محمد غازي، جامعة عين شمس، العدد الأول، 1998م.
21. محددات الرضا الوظيفي في القطاع المصرفي السوداني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزعيم الأزهري، طارق عبد المجيد، 2007م.
22. مقدمة في إدارة الإنتاج والعمليات، محمد أبديوي الحسين، دار المناهج، عمان، 2003م.
23. مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، عز عبد الفتاح، دار النهضة العربية، القاهرة، ط1، 1981م.



24. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، عمار بوحوش، ومحمد الذنيبات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007م.

25. الموسوعة العربية العالمية، المملكة العربية السعودية، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، ط2، 1999م.

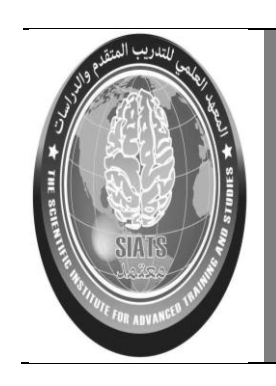
26. نظام الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، أحمد إبراهيم، 2006م.

المراجع الأجنبية:

27- Porter, Lawler, (1996) Indications of Human Resources Effection and Job Withdrawl, Internet:// mweise. Bus. Okstate. Edu/classes/mgmt.

28- Curtis Michael J. et al (1999). Relationship among the professional practices and demographic characteristics of school psychologists, School Psychology Review, 31 (1), 13-19.





SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462–1730

THE ISLAMIC MODEL IN COUNSELING AND PSYCHOLOGICAL THERAPY

الإرشاد والعلاج النفسي في النموذج الإسلامي

نادرة إبراهيم حسن المغربي

naderaibrahim65m@gmail.com

مركز الطفل – بلدية أريحا

فلسطين

2018م/1439هـ



ARTICLE INFO

Article history:

Received 1/9/2017

Received in revised form 25/9/2017

Accepted 11/12/2017

Available online 15/10/2018

Keywords:

Insert keywords for your paper

Abstract

This research aimed to identify the Islamic model in counseling and psychological therapy, as envisaged by many valuable books and references in addition to the point of view of the researcher.

Through the chapters of the research, we find that the Islamic model contains all aspects related to the mental health of the individual, which helps the counselor / therapist to complete his work to the fullest. Despite all this, Islamic religious guidance and therapy has not received any attention compared to foreign studies in this field, although studies in recent years have shown that religious counseling and therapy have succeeded in modifying and changing many behaviors, and in psychological and social compatibility.

The research showed that the Islamic model is based on a comprehensive and integrated view of the human being. The Islamic model did not overlook the formation of personality and its determinants, the ways of its structure and its patterns, because it is the integrated entity of the individual, which can show the causes of health and disease and the dominant and complementary course of the guidance and therapeutic process.

In this context, scholars have confirmed the on their difference in their religions and orientations in the importance of psychological counseling as one of the basic methods of extension, especially in the age of technology, in which the individual suffers from alienation and the conflict of material and spiritual values (Al-Quds Open University, 2009).

As we have seen clearly that religion is a means to achieve faith and peace and psychological security, a gift from God for the good of man, helps him to normal life. Where Islam came as a light and guidance to dispel the darkness of minds and hearts, and achieve the human security, happiness and safety.



As we have seen clearly that religion is a means to achieve faith and peace and psychological security, a gift from God for the good of man, helps him to normal life. Where Islam came to light and guidance to dispel the darkness of minds and hearts, and achieve the human security, happiness and safety. The psychological treatment achieves the desired goal is the self-reassuring, which reconcile the self evil and the self-self, and develop self-insight.

Religious Counseling and Religious Psychological Therapy considered as a method for all healers/guides of different religions, whether Muslims or Christians or Jews as a treatment based of treatment and foundations and concepts and principles and religious methods of moral spiritual in versus to psychological treatment, which based on concepts, principles and methods developed by humans (Zahran, 1975).

Mercy of God to Ibn al-Qayyim, who said: "The religious therapy (was meant here the "Islamic") is the best treatment and benefit, the best and most effective, perfect and most collector".



ملخص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على النموذج الإسلامي في الإرشاد والعلاج النفسي، حسبما جاء في العديد من الكتب والمراجع القيمة، بالإضافة إلى وجهة نظر الباحث.

ومما جاء في فصول البحث، نرى أن النموذج الإسلامي يحتوي على كافة الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية للفرد، ما يساعد المرشد/المعالج النفسي في إنجاز عمله على أكمل وجه. ورغم كل هذا، إلا أن الإرشاد والعلاج النفسي الديني الإسلامي، لم يلقَ اهتماما مقارنة بالدراسات الأجنبية في هذا المجال، على الرغم من أن الدراسات في السنوات الأخيرة قد أثبتت أن الإرشاد والعلاج النفسي الديني قد نجح في تعديل الكثير من السلوكيات وتغييرها، وإسداء برامج نفسية تسهم في التوافق النفسي والاجتماعي.

وقد أوضح البحث أن النموذج النفسي الإسلامي ينطلق في نظرته للإرشاد والعلاج من نظرة شاملة ومتكاملة للإنسان، ولم يغفل النموذج الإسلامي تكوين الشخصية ومحدداتها، وكيفيات بنائها وأنماطها؛ لأنها الكيان المتكامل للفرد، والذي تظهر عليه هيئات السواء أو الانحراف، وتكمن فيه أسباب الصحة والمرض، وتلك الحلقة المهيمنة والمكمّلة للعملية الإرشادية والعلاجية.

كما رأينا جلياً أن الدين وسيلة لتحقيق الإيمان والسلام والأمن النفسي، وهو هبة من الله لخير الإنسان، يعينه على الحياة السوية. حيث جاء الإسلام نوراً وهدايةً ليبدد ظلام العقول والقلوب، ويحقق للبشر الأمن والسعادة والسلامة. فالعلاج النفسي الديني يحقق الهدف المطلوب، وهو النفس المطمئنة التي توفق بين النفس الأمارة بالسوء وبين النفس اللوامة، وتنمي النفس البصيرة.

ويعتبر الإرشاد والعلاج النفسي الديني أسلوب أجمع المعالجون على اختلاف أديانهم سواء كانوا مسلمين أو مسيحيين أو يهوداً على أنه يقوم على أسس ومفاهيم ومبادئ وأساليب دينية روحية أخلاقية، مقابل العلاج النفسي الذي يقصد به بقية طرق العلاج النفسي التي تقوم على أسس ومفاهيم ومبادئ وأساليب وضعها البشر[1].

([1]) العلاج النفسي الديني، حامد زهران، مجلة التوثيق التربوي، وزارة المعارف، المملكة العربية السعودية، العدد 9، 1975م.



ورحم الله ابن القيم الذي قال: "إن العلاج الديني (ويقصد هنا الإسلامي) هو أجود العلاج وأنفعه، وأفضله وأنجعه، وأكمله وأجمعه".

المقدمة

يأتي هذا البحث كمحاولة للتعرف على النموذج الإسلامي في الإرشاد والعلاج النفسي، كما تصوره الكثير من الكتب والمراجع القيّمة، ولقناعتي بأن الإيمان والتوحيد هو أساس الصحة النفسية للبشرية كافة، إضافة الى أهمية هذا الموضوع وعلاقته الفريدة والمتميزة في الإرشاد والعلاج النفسي، وأثره المباشر في حياتنا اليومية.

لقد بُذلت جهود كبيرة في الموضوع وتناولته العديد من الدراسات، وكَتَبَ حوله العلماء والمفكرون منذ زمن بعيد. إلا ان الخوض في النموذج الإسلامي لم يحظَ بالاهتمام وتسليط الضوء كما هو الحال مع النظريات الوضعية في الإرشاد والعلاج النفسي.

وقد قمت بتقسيم بحثي إلى مقدمة، وخمسة فصول، وخاتمة، على النحو الآتي:

المقدمة: والتي نحن بصددها، حيث قمت بعملية استعراض سريع للفكرة العامة للموضوع، ولمحة تاريخية حوله.

الفصل الأول: المطلق والنسبي في القرآن الكريم: ويشتمل هذا الفصل على تمهيد، والمطلق والنسبي والعلاقة بينهما، وهل القرآن مطلق أم نسبي؟؟ وللتوضيح أضع مثال عن القاعدة الكلية المطلقة والمخرجات النسبية.

الفصل الثاني: ويحتوي على مفاهيم وقراءات حول الإرشاد والعلاج النفسي: الإرشاد والعلاج عبر التاريخ، والاتجاهات النظرية في الإرشاد والعلاج النفسي، والحاجة إلى الإرشاد والعلاج النفسي، وأهداف الإرشاد والعلاج النفسي، وأساليب الإرشاد والعلاج النفسي، ومجالات الإرشاد والعلاج النفسي، وأنواع العلاج النفسي.

الفصل الثالث: ويحتوي على توضيح مفصل للإرشاد والعلاج النفسي في النموذج الإسلامي – مفهوم وقراءات: تشتمل على مقدمة حول الموضوع، والفلسفة الإسلامية، والإنسان في القرآن الكريم والسنة النبوية، والنفس وأهميتها في المفهوم الإسلامي، والسلوك الإنساني في الإسلام، والإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام، والطرق الإرشادية، وأهمية الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام، وأسس الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام، ومبادئ الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام، وأهداف الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام، واستخدامات الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام، وصفات

المرشد في الإسلام، وفنيات إرشادية وقائية من القرآن الكريم، وخطوات الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام، وفي نهاية الفصل استعرضت بعض النماذج الإرشادية من السنة النبوية الشريفة.

الفصل الرابع: ويشتمل على التحليل والمناقشة: التباين في المنهجية ما بين النظريات العلمية والعلاج النفسي الديني / دراسة مقارنة ما بين النظرية الوضعية والنموذج الإسلامي.

وسوف نبحث في ختام هذا الفصل موضوع المنهج الإسلامي في الإرشاد عبر الثقافات.

الفصل الخامس: ويشتمل على دراسة حالة (Case Study). وفي هذا الفصل وقبل عرض الحالة سأقدم تمهيداً حول دراسة الحالة بشكل عام، وأهداف دراسة الحالة، ومصادر وأدوات دراسة الحالة، ومن ثم دراسة تطبيقية، تم خلالها تطبيق الإرشاد والعلاج في المنهج الإسلامي عليها.

الخاتمة: وفيها ختام لهذا البحث، ملاحظاتي ووجهة نظري كباحثة في موضوع البحث.

ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث كونه يسلّط الضوء على النموذج الإسلامي في الإرشاد والعلاج النفسي، وأهمية هذا النموذج في معالجة الكثير من مشكلات العالم الإسلامي والمجتمعات الإنسانية الأخرى، وأثر ذلك في التطور والتنمية البشرية.

المطلق والنسبي في القرآن الكريم

تمهيد

إن جدلية الثابت والمتغير قضية قديمة متجددة، بحثها المهتمون بالدين والمعرفة في كل زمن، فالفلاسفة القدماء وتحت عنوان اللامتناهي والمتناهي سعوا بكل جهد لتحديد العلاقة التي تربطهما ببعض، وقد بحثها الفقهاء تحت عنوان (الأصول والفروع)، وكذلك المثقفون والمفكرون تحت عناوين الثابت والمتحول والنسبي والمطلق [2].

[2] مجلة البصائر (فصلية إسلامية فكرية الكترونية)، مركز الدراسات والبحوث الإسلامية.



مفهوم المطلق والنسبي:

"**المُطلَق**" في المعجم الفلسفي هو (عكس النسبي) ويعني: "التام" أو "الكامل" المتعري عن كل قيد أو حصر أو استثناء أو شرط، والخالص من كل تعيُّن أو تحديد، الموجود في ذاته وبذاته، واجب الوجود المتجاوز للزمان والمكان، حتى إن تجلى فيهما. والمطلق عادةً يتسم بالثبات والعالمية، فهو لا يرتبط بأرض معيَّنة ولا بشعب معيَّن ولا بظروف أو ملابسات معيَّنة. وقد عَرَّف "هيجل" المطلَق بأنه «الروح» (بالألمانية: جايست Geist)، ويُقال: "روح العصر" (أي جوهر العصر ومطلقه)، و"روح الأمة" (جوهرها ومطلقها). **أما "النسبي"**، ينُسَب إلى غيره ويتوقف وجوده عليه ولا يتعيَّن إلا مقروناً به، وهو عكس المطلق، وهو مقيد وناقص ومحدود مرتبط بالزمان والمكان يتلون بهما ويتغيَّر بتغيرهما، ولذا فالنسبي ليس بعالمي. والإنسان يعيش في الطبيعة النسبية، ولكنه يحوي داخله النزعة الربانية التي لا يمكن ردها إلى العالم المادي النسبي، ولذا فهو يشعر بوجود القيم المطلقة ويهتدي بهديها (إن أراد). والكائنات نسبية، فهي تُنسَب لغيرها، ومع هذا لها قيمة مطلقة، ولذا لا يمكن قتل النفس التي حرَّم الله إلا بالحق لأنها مطلقة. وأقل المخلوقات في الكون هي من صنع الله، ولذا فلها قيمتها المطلقة. وتداخل النسبي مع المطلق لا يلغي المسافة بينهما، ولذا فهما لا يمتزجان ولا يذوب الواحد في الآخر[3].

قال تعالى: ﴿ذَلِكَ الْكِتَابُ لَا رَيْبَ فِيهِ هُدًى لِلْمُتَّقِينَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ وَالَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِمَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ وَمَا أُنْزِلَ مِنْ قَبْلِكَ وَبِالْآخِرَةِ هُمْ يُوقِنُونَ﴾[4]. إن اليقين بالآخرة كحقيقة مطلقة وهو من العقيدة، لا يكون إلا مسبوقاً بإيمان أي مسبوق بتصديق مطلق.

هل القرآن مطلق أم نسبى؟

القرآن بوصفه منزل من عند الله (المطلق)، وهو من ضمن قوانينه المطلقة، تكون مدخلاته مطلقة لا تتغير ولا تتبدل، فتكون آياته مطلقة وكلية المفهوم، أما بوصفه أنه منزل للبشر، وفهم وإفهام البشر نسبي، فإن مخرجات آياته يكون نسبيا ليواكب نسبية فهم البشر، ونسبية حركة الكون وتغير الزمان والمكان (ثبات نصه وتغير المفهوم منه)، وبالتالي تكون

(3) المرجع السابق.
(4) سورة البقرة، الآيات من (2) إلى (4).



تطبيقاته نسبية بنسبية الواقع الذي نعيش فيه ومتغيراته وتعدده وتعدد أفهامنا له، وهذا لا يغير أبدا من مطلاقيته وثبات كلية مدخلاته[5].

الإرشاد والعلاج النفسي.. مفهوم وقراءات

الإرشاد والعلاج النفسي عبر التاريخ:

نشأ الإرشاد النفسي في أحضان حركة التوجيه المهني والتربية المهنية، وعلى الأصح فقد نشأ من التقاء هذه الحركة مع تيارات وحركات أخرى ممثلة في الإرشاد والعلاج النفسي. ومارسه الإنسان منذ القدم، وفي ظل التطورات الاقتصادية التي شهدتها أوروبا والولايات المتحدة وما ترتب على ذلك من ردود أفعال اجتماعية وإنسانية على المستوى الفردي وعلى المستوى الاجتماعي والتربوي، والتي اتخذت معا فيما بعد ما أطلق عليه "روكول Rockwell "الكاليدوسكوب Kaleidoscope" والذي نسميه اليوم الإرشاد النفسي[6].

وكان المناخ معبأ بضرورة ظهور الخدمات التي تواجه الآثار والندوب التي تركتها الثورة الصناعية الثانية على الصعيدين الإنساني والاجتماعي، وتهيئ الجو أيضا للاقتناع بضرورة دراسة المشكلات الاجتماعية دراسة علمية شأنها في ذلك شأن المشكلات الفيزيقية. وقد ساعد التوجه الخاص بإخضاع المشكلات الإنسانية والاجتماعية للدراسة العلمية على تدعيم خدمات الإرشاد النفسي، وكان "لايتر ويتمر Lighter Witmer" قد افتتح العيادة النفسية الأولى في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1896، وأنشأ تخصص علم النفس الإكلينيكي، وباتت الأذهان متقبلة للخدمة النفسية ومقتنعة بها. وقد كان للحرب العالمية الأولى "1914-1918"، وكذلك الحرب العالمية الثانية "1939-1945" وما حدث بينهما من أزمات اقتصادية وتدخل حكومي؛ تأثير هائل في تطور الخدمات النفسية وعلى رأسها الإرشاد النفسي، خاصة في مجال إعداد الأدوات وكيفية استخدامها. ومما لا شك فيه أن كارل روجرز "Carl Rogers" يُعتبر أحد المعالم البارزة في مسيرة الإرشاد النفسي، وقد أثر روجرز بأفكاره ونظامه وممارسته في الإرشاد تأثيرا لا ينكر[7].

---

(5) فهم المطلق الثابت بأدوات النسبي المتغير وحتمية دوام صلاحية القرآن"، (2009)، مصطفى فهمي.
(6) الإرشاد والعلاج النفسي الأسرى، (1999)، علاء الدين كفافي، دار الفكر العربي، الكويت.
(7) الإرشاد والعلاج النفسي الأسرى، (1999)، علاء الدين كفافي، دار الفكر العربي، الكويت.



وينطلق الإرشاد والعلاج النفسي من كونه أحد العلوم التي نالت شهرة واسعة بين العلوم الحديثة، وأخذت مكان الصدارة في العلوم والفلسفات القديمة لدى الكثير من الفلاسفة القدماء. وقد مر تطور العلاج النفسي منذ بدء التاريخ وحتى وقتنا الحاضر في ثلاث عصور رئيسة (القديمة، والوسطى، وعصر النهضة). وبُني أول مشفى عقلي في أمريكا اللاتينية على يد هيبوليتو Hepolito بالمكسيك، وأشرف عليه برناردينو ألفاريتز Bernardino Alvaretz [8].

بعض الاتجاهات النظرية في الإرشاد والعلاج النفسي:

أولا: الاتجاه التحليلي (فرويد)

يعد الاتجاه التحليلي في الإرشاد من أكثر الاتجاهات النظرية اتساعا، وأقدمها استخداما وانتشارا، ويستخدم الاتصال اللفظي والانفعالي بين المحلل والمنتفع. وقد ركزت نظرية فرويد على دور العامل البيولوجي في تحديد السلوك الإنساني والشخصية الإنسانية وخاصة العامل الجنسي وبالغت في دوره[9].

ثانيا: الاتجاه السلوكي (بافلوف، وواطسون، وسكنر، وثورندايك، وميللر، وباندورا)

يتركز اهتمام النظرية على السلوك الظاهر الملاحظ بتعلمه وتعديله وتغييره، ويقوم الإرشاد السلوكي على نظريات التعلم بصفة عامة، والتعلم الشرطي بصفة خاصة[10].

ثالثا: الاتجاه الإنساني (روجرز)

يؤكد هذا الاتجاه على دور الخبرة الشعورية للفرد، وإن للطبيعة الإنسانية والخبرة دورا هاما فاعلا في عملية التعلم، حيث يعتبر الإنسان مالكا لحرية الإرادة والاختيار، ولديه القدرة الخلاقة على النمو والإبداع والتوافق[11].

---

(8) الإرشاد والعلاج النفسي، (2001)، سامي محمد ملحم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

(9) أوراق الكترونية – الموسوعة العربية للإرشاد النفسي.

(10) المرجع السابق.

(11) المرجع السابق.



الإرشاد والعلاج النفسي في النموذج الإسلامي.. مفهوم وقراءات

تمهيد

اعتمدت الثقافة العربية الإسلامية في العصر الإسلامي الدين الإسلامي المتمثل بالقرآن الكريم والسنة النبوية، مصدرا للتشريع معتمدة على ما ورد في القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف واجتهادات العلماء العرب والمسلمين في هذا الميدان. وقد كان الاهتمام والجهود المبذولة بعلم الأمراض النفسية يتبين من خلال الاهتمام بمجال الصحة النفسية، بما لا يقل عن جهود علماء الغرب، فقد اهتم المسلمون بموضوعات الإرشاد والصحة النفسية وعالجوها من خلال دراستهم لحسن الخلق وعلاقة الإنسان بربه وبنفسه وبالناس، واهتم فقهاء المسلمين بالتربية في البيت والمدرسة والمسجد من خلال توضيح القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، وجعلوا أهدافها لتنمية دوافع الهدى، والسيطرة على دوافع الهوى، وتحقيق التوازن بين مطالب الجسد والروح، ليعيش الإنسان في قرب من ربه، ويشعر بالسعادة والرضا مع نفسه ومع الناس في الدنيا والآخرة[12].

والتوجيه والإرشاد قديم قدم الإنسان وعلاقاته الإنسانية، ولكنه لم يأخذ ذلك الاسم ولم يكن له إطارا علميا وفقا للنمو البشري للطبيعة الإنسانية. ويعود بدء الإرشاد عند المسلمين إلى بداية عصر البعثة النبوية الشريفة، فقد كان الإرشاد على عهد الرسول الكريم – صلى الله عليه وسلم – والخلفاء الراشدين — رضي الله عنهم – لإبراز مقاصد الإسلام نحو عمارة الأرض وإصلاحها، وفقا لقيمه الأخلاقية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي ترجمها المسلمون إلى أنماط سلوكية في جوانب حياتهم المختلفة استنادا إلى قوله تعالى: ﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾[13]. حيث كان القرآن الكريم دستور المسلمين ورمز وحدتهم وثقافتهم وحضارتهم، وقد اسهمت تعاليم القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة وإرشاداتهما في الحضارة البشرية. ومسألة الإرشاد من الله كانت معروفة من قبل الأديان السماوية، ويتجلى ذلك في قوله تعالى: ﴿إِذْ أَوَى الْفِتْيَةُ إِلَى الْكَهْفِ فَقَالُوا رَبَّنَا آتِنَا مِن لَّدُنكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا﴾[14]. وقد برع الأطباء العرب في صدر الإسلام في تشخيص الأمراض النفسية وتعاملوا معها لمساعدة المرضى على تجاوز مشكلاتهم. كما اشتمل

---

[12] الإرشاد والتوجيه بين القرآن الكريم وبعض النظريات الحديثة، (2008)، صبري الحياني، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

[13] سورة التوبة، الآية (10).

[14] سورة الكهف، الآية (10).



الفكر التربوي العربي الإسلامي على أهم قوانين نظريات الإرشاد ومبادئه المتعارف عليها حاليا، وقبل أكثر من ألف وأربعمائة عام تقريبا. وقد برز كثير من العلماء والمفكرين العرب والمسلمين في الإرشاد والعلاج النفسي، ومن أهمهم: أبو حامد الغزالي، وأبو علي الحسيني بن عبد الله بن سينا، وأبو نصر الفارابي، والإمام بدر الدين بن جماعة[15].

الفلسفة الإسلامية:

الفلسفة الإسلامية هي الفلسفة المستمدة من نصوص الإسلام بحيث تقدم تصور الإسلام ورؤيته حول الكون والخلق والحياة والخالق، لكن الاستخدام الآخر والأعم يشمل جميع الأعمال والتصورات الفلسفية التي تمت وبحثت في إطار الثقافة العربية الإسلامية، والحضارة الإسلامية تحت ظل الإمبراطورية الإسلامية. وأقرب كلمة مستخدمة في النصوص الإسلامية الأساسية (القرآن والسنة) لكلمة فلسفة هي كلمة (حكمة)، لهذا نجد الكثير من الفلاسفة المسلمين يستخدمون كلمة (حكمة) كمرادف لكلمة (فلسفة) التي دخلت إلى الفكر العربي الإسلامي كتعريب لكلمة "Philosophy" اليونانية، وإن كانت كلمة فلسفة ضمن سياق الحضارة الإسلامية بقيت ملتصقة بمفاهيم الفلسفة اليونانية الغربية[16]. وإذا اعتبرنا تعريف الفلسفة على أنها محاولة بناء تصور ورؤية شمولية للكون والحياة، فإن هذه الأعمال في الحضارة الإسلامية بدأت كتيّار فكري في البدايات المبكرة للدولة الإسلامية بدءاً بعلم الكلام، ووصل الذروة في القرن التاسع عندما أصبح المسلمون على إطلاع بالفلسفة اليونانية القديمة، والذي أدى إلى نشوء فلاسفة مسلمين كانوا يختلفون عن علماء الكلام[17]. وكان هناك حدث مهم في تاريخ الفلسفة الإسلامية وهو إنشاء المأمون "دار الحكمة" في بغداد عام (217هـ/833م)، وقد اهتمت بترجمة جميع العلوم ومنها الفلسفة اليونانية، ومن أبرز العلماء المسلمين في هذا العصر: الكندي، والفارابي، والغزالي، وابن رشد [18].

وتمتاز العقيدة الإسلامية بعدة خصائص تميزها عن بقية العقائد الدنيوية الأخرى، وأهم هذه الخصائص (الوسطية)، فالعقيدة الإسلامية تحل بهذه الخاصية لغز المنادين بـ: لا إله والحياة مادة، ولغز المنادين بأكثر من إله لهذا الكون، فهي لم تقف إلى أي جانب أي طرف من الطرفين، فلا آلهة متعددون، ولا إله معدوم، بل هي تنادي برب واحد، وهذا هو

---

(15) الإرشاد والتوجيه بين القرآن الكريم وبعض النظريات الحديثة، (2008)، صبري الحياني، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
(16) نظريات الإرشاد النفسي والتربوي، أحمد أبو اسعد أحمد، وأحمد عربيات، (2009)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
(17) الموقع الالكتروني: الموسوعة الحرة.
(18) نظريات الإرشاد النفسي والتربوي، أحمد أبو اسعد أحمد، وأحمد عربيات، (2009)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.



أساس التوحيد، قال تعالى: ﴿قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ، اللَّهُ الصَّمَدُ، لَمْ يَلِدْ وَلَمْ يُولَدْ، وَلَمْ يَكُن لَّهُ كُفُوًا أَحَدٌ﴾[19]. ومن مظاهر الوسطية في التشريع الإسلامي أن أحكامه الشرعية تتسم بالمرونة وقابلية تشريعاته للتجديد والتماشي مع مقتضيات العصر والحاجات والمسائل المستجدة، مع أنّ الأصل في الأحكام الشرعية الثبات وعدم التغير، فتعاليم الإسلام بسيطة وسهلة ومرنة كما يقول توماس آرنولد: "وإن بساطة هذه التعاليم ووضوحها لهي على وجه التحقيق من أظهر القوى الفعالة في الدين، وفي نشاط الدعوة إلى الإسلام[20].

الإنسان في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة:

قال الله تعالى ﴿أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ﴾ [21]. لقد خلق الله الإنسان وهو يعلم من خلق، والخالق هو الذي يعرف كيف يصير الإنسان سعيدا، ووضع لذلك القوانين السماوية، وهو الذي يعرف ماذا يفسد الإنسان؟ وهو الذي يعرف طريق وقايته وصيانته، وهو الذي يعرف طريق علاجه وصلاحه. وعليه؛ فالمنهج الإسلامي سبق العلم والعلماء المحدثين الذين حاولوا الغوص في أعماق النفس البشرية والخروج بآراء ونظريات في النفس الإنسانية والشخصية السوية والغير سوية [22].

وحاولت الكثير من النظريات الفلسفية والنفسية والاجتماعية تحديد طبيعة الإنسان، ومن هذه النظريات: نظرية التحليل النفسي، ونظرية المجال، ونظرية الذات، والنظرية الوجودية، وغيرها الكثير. ولكل نظرية من نظريات الإرشاد هذه منطلقات فلسفية تحدد نظرتها للإنسان وسلوكه المضطرب وكيفية علاجه. فعلى سبيل المثال ينظر "سجموند فرويد" في نظرية التحليل النفسي إلى الإنسان على أنه شهواني عدواني، بينما يرى "كارل روجرز" في نظرية الذات أن الإنسان خير بطبيعته، وينظر إليه بتفاؤل باعتباره أفضل المخلوقات، وأن بعض الظروف والضغوط هي التي تفسده وتجعل سلوكه مضطربا. وتميزت الديانات السماوية وخاصة الدين الإسلامي بنظرته الفريدة للإنسان ومقاصد وجوده في الحياة. فالله وحده خالق الإنسان، وهو أعلم به؛ ولذلك فإن أفضل فهم لطبيعة الإنسان هو كما حددها الله سبحانه وتعالى في القرآن الكريم، ومن أهم سمات الإنسان كما حددها له الله سبحانه وتعالى: الإنسان هو أفضل المخلوقات، كما أنه محب للشهوات، وضعيف وهلوع وعجول وكفور وجهول.... الخ [23].

---

(19) سورة الإخلاص.
(20) الوسطية في الإسلام والقرآن، فيحاء قواسمي، (2008)، جامعة القدس، فلسطين.

(21) سورة الملك، الآية (14).
(22) علم النفس بوجهة إسلامية، بحث علمي نظري، أكاديمية علم النفس الالكترونية.
(23) الإرشاد والتوجيه في مراحل العمر، (2009)، جامعة القدس المفتوحة، عمان، الأردن.



النفس وأهميتها في المفهوم الإسلامي:

قال محمد قطب في كتابه الإنسان بين المادية والإسلام: "للإسلام نظرة مستقلة في النفس الإنسانية، تختلف عن غيرها اختلافا أساسيا، وإن كانت في الفروع والتفصيلات، قد تلتقي في بعض الأحيان بغيرها من النظريات. ونظرة الإسلام في تكاملها وتناسقها وشمولها لكل جوانب النفس، وكل جوانب الحياة غير مسبوقة من الوجهة التاريخية، وما تزال حتى اليوم بعد كل ما ظهر من النظريات تنفرد وحدها بالشمول والعمق والاتزان" [24].

تعريف النفس في القرآن:

قال أبو إسحاق: "النفس في كلام العرب يجري على ضربين، أحداهما قول: خرجت نفس فلان، أي روحه، وفي نفس فلان أن يفعل كذا وكذا أي في روعه، والضرب الآخر، معنى النفس فيه معنى جملة الشيء وحقيقته، والجمع من كل ذلك أنفس ونفوس" [25].

والنفس يعبر بها عن الإنسان جميعه كقولهم: عندي ثلاثة أنفس، وكقوله تعالى: ﴿أَنْ تَقُولَ نَفْسٌ يَا حسرتي عَلَى مَا فَرَّطْتُ فِي جَنْبِ اللَّهِ﴾ [26] وعن ابن عباس أنه قال: "كل إنسان نفسان: إحداهما نفس العقل الذي يكون به التمييز، والأخرى نفس الروح الذي به الحياة". وقال أبو بكر الأنباري: "من اللغويين من سوى النفس والروح وقال هما شيء واحد، إلا إن النفس مؤنثة والروح مذكر" [27].

وفي قطر المحيط: النفس هي الروح، يقال خرجت نفسه أي روحه، ويراد بالنفس الإنسان بجملته [28].

يتضح مما سبق أن هناك خلط في معنى النفس الإنسانية بين النفس والروح. ولكن الحقيقة أن الآيات القرآنية قد حددت معنى النفس الإنسانية بالإنسان ذاته كلا متكاملا، وبشكل واضح وجلي، قال تعالى: ﴿وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا، فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا، قَدْ أَفْلَحَ مَن زَكَّاهَا، وَقَدْ خَابَ مَن دَسَّاهَا﴾[29]، وقال تعالى: ﴿وَلَوْ شِئْنَا لَآتَيْنَا كُلَّ نَفْسٍ

(24) علم النفس بوجهة إسلامية، بحث علمي نظري، أكاديمية علم النفس الالكترونية.

(25) لسان العرب، العلامة أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم الإفريقي المصري، ابن منظور، (1968)، دار الفكر، بيروت، المجلد 6.

(26) سورة الزمر، الآية (56).

(27) لسان العرب، العلامة أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم الإفريقي المصري، ابن منظور، (1968)، دار الفكر، بيروت، المجلد 6.

(28) قطر المحيط، بطرس البستاني، (1968)، مكتبة لبنان.

(29) سورة الشمس، الآيات من (7) إلى (10).



هُدَاهَا وَلَكِنْ حَقَّ الْقَوْلُ مِنِّي لَأَمْلَأَنَّ جَهَنَّمَ مِنَ الْجِنَّةِ وَالنَّاسِ أَجْمَعِينَ﴾ [30]، وقال تعالى: ﴿مَا كَانَ لِأَهْلِ الْمَدِينَةِ وَمَنْ حَوْلَهُم مِّنَ الأَعْرَابِ أَن يَتَخَلَّفُواْ عَن رَّسُولِ اللَّهِ وَلاَ يَرْغَبُواْ بِأَنفُسِهِمْ عَن نَّفْسِهِ﴾ [31].

كما يتضح من التأمل في الآيات القرآنية الكريمة السابقة أن النفس تدل على الذات الإنسانية ككل متكامل، ومن الخطأ النظر إلى النفس على أنها الروح فقط، أو المشاعر والوجدان بمعزل عن الجسد. من هنا، فإن النفس وماهيتها في ضوء الفكر الإسلامي تختلف بشكل حاد عن ماهيتها في ضوء الأقوال والآراء التي تمخضت عنها الدراسات الإنسانية. فالقرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة يتجسد فيهما القول الفصل في هذا الموضوع الهام، فقد ورد لفظ النفس في القرآن الكريم مئات المرات في ألفاظ متعددة، وهي: النفس، ونفسك، ونفسه، ونفسها، ونفسي، والنفوس، ونفوسكم، والأنفس، وأنفسكم، وأنفسهن، وأنفسنا. والمتأمل في جميع الآيات القرآنية الحكيمة يجد أنها تخاطب الإنسان وليست جزءاً منه كما اعتقد بعضهم. قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾ [32].

لقد نظر القرآن الكريم إلى النفس نظرة شمولية، تدل على الجسم والروح معا، وهي بالتالي تدل على الإنسان ككل أو الذات الإنسانية بعنصريها المادي والمعنوي، ويدل كل منها على الإنسان ككائن حي ذي أصل واحد يتكاثر، ويكسب، ويشتهي، ويغضب، ويموت ثم يجازى على عمله. قال تعالى: ﴿قَالَ رَبِّ إِنِّي لَا أَمْلِكُ إِلَّا نَفْسِي وَأَخِي فَافْرُقْ بَيْنَنَا وَبَيْنَ الْقَوْمِ الْفَاسِقِينَ﴾[33].

النفس والشخصية: بين الاعتدال والاضطراب:

قال تعالى: ﴿ونفس وما سواها﴾[34]. تشير سورة الشمس التي بدأت بالقسم ببعض الظواهر الكونية، مثل: الشمس والقمر والليل والسماء والأرض، إلى أن يصل القسم إلى النفس الإنسانية بجوانبها السلبية والإيجابية، متمثلة في حالاتها من الفجور والتقوى، ويأتي جواب القسم في قوله تعالى: ﴿قد أفلح من زكاها، وقد خاب من دساها﴾[35]، مشيرا إلى أن الفلاح والفوز هو طريقة تزكية هذه النفس وتطهيرها والسمو بها، والعكس في المقابل في الانسياق وراء نزعات النفس الشريرة، والتردي في هاوية الانحراف عن الفطرة السليمة بما يؤدي إلى أسوأ العواقب. ومن منظور الطب النفسي الحديث

---

(30) سورة السجدة، الآية (13).
(31) سورة التوبة، الآية (120).
(32) سورة الحشر، الآية (18).
(33) سورة المائدة، الآية (125).
(34) سورة الشمس، الآية (7).
(35) سورة الشمس، الآيات من (9) إلى (10).



فإنه من الصعب أن نحدد ماذا تعني النفس والشخصية، ولكنها بصفة عامة تعبير عن الجوانب المختلفة للصفات التي يتميز بها الشخص، وتشمل السلوكيات والأفكار والعواطف والانفعالات، وهي الخصائص التي تستمر مع الفرد على مدى السنوات، في مواجهة المواقف والظروف المختلفة. ويرى علماء النفس أهمية الوازع الديني والتنشئة الأخلاقية السليمة في السيطرة على النزعات المرضية للنفس الإنسانية، فقد ثبت أن الالتزام بروح الدين، والإيمان القوي الثابت بالله تعالى حين يتم غرسها في النفس منذ الصغر تكون وقاية من الانحراف والاضطراب، وصمام أمن للسلوك المعتدل السوي.

يتضّح من المنظور الإسلامي للنفس الإنسانية في حالاتها المختلفة سواء الاعتدال والسواء والإيجابية من ناحية، أو الحالات الأخرى المقابلة من التردي في السوء والانحراف والابتعاد عن الطريق السوي، ومن النماذج في القرآن الكريم التي تشير لطبيعة النفس الإنسانية في تقلبها بين الاعتدال والاضطراب، أو بين التقوى والفجور؛ أن القرآن الكريم قد سبق علم النفس والطب النفسي الحديث في عرض هذه الحقائق التي تتعلق بالنفس الإنسانية والتي لا يزال علماء النفس والأطباء في سعي لكشف بعض من أسرارها، فسبحان الله الخالق الذي أحاط بكل شيء علما [36].

إن بنية الشخصية الإنسانية المفطورة على الخير، والتي تتقبل الشر، هي بنية مركبة من نفس أمارة بالسوء، ونفس لوامة، ونفس مطمئنة. وفيها الدافع الفطري المتمثل في إفراد العبادة لله، وفيها المنهج الإسلامي التي تتشربه من عقيدة وعبادة، وفيها العقل الذي يحاكم الأشياء منطلقا من هذا المنهج الإسلامي، ويحدث تفاعل بين هذه الجوانب، فتميل الشخصية إلى التميز في اتجاه النفس الأمارة بالسوء والتي اعتادت على المعاصي والفسق والكفر والنفاق، أو في اتجاه النفس المطمئنة التي يملؤها الإيمان، واحتكم لهذا الإيمان بعقله ونفذه في سلوكه [37].

دوافع السلوك من القرآن الكريم:

أولا . الدوافع الفسيولوجية (الدوافع الأولية): وهي الدوافع الفطرية التي ترتبط بحاجات البدن الفسيولوجية، وما يحدث في أنسجة البدن من نقص أو اختلال الاتزان. فقد أودع الله سبحانه وتعالى في مخلوقاته خصائصها وصفاتها الخاصة التي تؤهلها لأداء الوظائف التي خلقها الله تعالى لها.

(36) الموقع الالكتروني: واحة النفس المطمئنة.

(37) المختصر في الشخصية والإرشاد النفسي، نبيل سفيان، (2004)، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر.



ثانيا . الدوافع النفسية والروحية (وتسمى أيضا دوافع ثانوية): وهي دوافع تتعلق بحاجات الإنسان النفسية والروحية، وليست لها علاقة مباشرة بحاجات الإنسان الفسيولوجية.

ثالثا. الدوافع اللاشعورية: قد يشعر الإنسان أحيانا ببعض الرغبات أو الدوافع غير المقبولة والمثيرة لقلقه، فيعمل على إبعادها من وعيه أو شعوره، مما يؤدي في النهاية إلى كبتها في اللاشعور. غير أنه كثيرا ما يقوم الإنسان بالتعبير عن هذه الرغبات والدوافع بطريقة لا شعورية في صورة فلتات اللسان وأخطاء الكلام[38].

وقد أشار القرآن إلى التعبير اللاشعوري عن طريق فلتات اللسان عما يجيش في النفس من دوافع يحاول الإنسان كتمانها وإخفاءها، وذلك في قوله تعالى: ﴿أَمْ حَسِبَ الَّذِينَ فِي قُلُوبِهِم مَّرَضٌ أَن لَّن يُخْرِجَ اللَّهُ أَضْغَانَهُمْ، وَلَوْ نَشَاء لَأَرَيْنَاكَهُمْ فَلَعَرَفْتَهُم بِسِيمَاهُمْ وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ[39]. وقد أشار القرآن أيضا إلى بعض الحيل العقلية اللاشعورية كالتبرير، والإسقاط، وتكوين رد الفعل. ويتضح من ذلك أن القرآن قد تعرّض للناحية اللاشعورية من سلوك الإنسان قبل دراسة فرويد مؤسس نظرية التحليل النفسي لها بأربعة عشر قرنا من الزمان[40].

وحتى يقوم الإنسان بواجب العبادة، لا بد أن يستوفي للجسد حاجاته، وللنفس حاجاتها. ومن هنا فإن إشباع الحاجات المختلفة لا يتعارض مع الإسلام، بل هو ضروري للقيام بواجب العبادة، ويتحقق ذلك بتوافر ثلاثة شروط تعتبر بمثابة ضوابط لها، وهذه الشروط هي:

1. أن تكون الحاجة أو الدوافع محققة للمطلب الأساس، وهو عبادة الله وحده وعمارة الأرض.
2. أن يكون إشباع الحاجات في حدود ما أمر الله به وما نهى عنه، أي أن يشبعها من حلال.
3. أن يلتزم في إشباع حاجاته حد التوسط والاعتدال[41].

---

(38) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

(39) سورة محمد: الآيات من (29) إلى (30).

(40) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

(41) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.



أعراض الاضطراب النفسي في المنظور الإسلامي:

1. الانحراف: ويشمل الانحرافات السلوكية، وعلى رأسها الانحرافات الجنسية. ويشمل أيضاً الانحرافات الاجتماعية المختلفة مثل الكذب، والسرقة، وتعاطي المخدرات، وغير ذلك من ألوان السلوك المنحرف.
2. الشعور بالإثم: ويكون نتيجة ما ارتكبه الإنسان من أعمال وسوس إليه بها الشيطان وكان يود ألا يرتكبها، ويعتبر عنصراً أساسياً في تكوين العصاب، وهذا مما يثقل كاهل الإنسان ويجعله يتوقع العقاب.
3. الخوف: ونقصد به الخوف المرضي الدائم المتكرر المتضخم، الذي لا يمكن ضبطه أو التخلص منه، أو السيطرة عليه، والذي يتملك سلوك الإنسان ويحكمه ويصاحبه سلوك عصابي قهري.
4. القلق: وهو آفة عصرنا الذي أصبح يطلق عليه "عصر القلق".
5. الإكتئاب: وهو حالة يشعر فيها الفرد بالكآبة والكدر والغم والحزن الشديد وانكسار النفس والتشاؤم دون سبب مناسب أو لسبب تافه، فيفقد لذة الحياة ويرى أنها خالية من الأمن والسلام ولا معنى لها ولا هدف له فيها، فتثبط عزيمته ويفقد اهتمامه بعمله وشئونه ويشعر بتفاهته[42].

الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام:

خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان ليقوم بواجب العبادة لله وحده، وليحمل مسؤولية الخلافة في الأرض وعمارتها. وسخر لهذا الإنسان ما في السماوات وما في الأرض جميعا. خلقه الله على الفطرة وأودع فيه صلة تصله بخالقه، ثم هداه السبيل. وحين انحرف الناس عن تحقيق ما أنيط بهم من عبودية لله، والقيام بواجب الخلافة في الأرض على الوجه الذي شرعه الله لهم، بعث الله الرسل مرشدين وهادين[43]، يقول تعالى: ﴿كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللّهُ النَّبِيِّينَ مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ وَأَنزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِيَحْكُمَ بَيْنَ النَّاسِ فِيمَا اخْتَلَفُواْ فِيهِ وَمَا اخْتَلَفَ فِيهِ إِلاَّ الَّذِينَ أُوتُوهُ مِن بَعْدِ مَا جَاءتْهُمُ الْبَيِّنَاتُ بَغْياً بَيْنَهُمْ فَهَدَى اللّهُ الَّذِينَ آمَنُواْ لِمَا اخْتَلَفُواْ فِيهِ مِنَ الْحَقِّ بِإِذْنِهِ وَاللّهُ يَهْدِي مَن يَشَاءُ إِلَى صِرَاطٍ مُّسْتَقِيمٍ﴾[44].

فكان الرسل وكان خاتمهم محمد – صلى الله عليه وسلم – مصدقا لما سبقه من رسالات، ومتمما للهداية، بشيرا ونذيرا إلى الناس كافة، وكان الوحي المنزل عليه القرآن الكريم نورا وهداية، وسنّته المطهّرة، نبراسا بهما اهتدى السلف وعليهما

---

(42) العلاج النفسي الديني، حامد زهران، (1975)، مجلة التوثيق التربوي (وزارة المعارف بالمملكة العربية السعودية)، العدد 9.

(43) الموقع الالكتروني: كلية التربية الاساسية.

(44) سورة البقرة: الآية (213).



يصلح أمر الخلف بإذن الله، ويستمر المنهج الإلهي في الإصلاح تحقيقا لأمر الله سبحانه وتعالى المتمثل في قوله: ﴿وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾(45).

ويشير واقع الأمر، إضافة الى ما جاء في الفصل الأول من هذا البحث وبشكل واضح إلى أن النظريات الوضعية لم تصل بعد إلى تحقيق ما تدعى لنفسها أنها تحققه، بل أن أيّا منها عاجز عن تحقيق الأمن النفسي لمن يعالَجون في ظلها؛ ذلك أن الأسس التي تقوم عليها هذه النظريات لا تزال أسسا منقوصة لأنها ابتعدت عن المنهج الإلهي. بينما وضع الإسلام لأتباعه معايير الهدى والرشاد، والتي تنزّل بها القرآن، وفصلتها سنة المصطفى – صلى الله عليه وسلم – والمتتبع لتطور الدعوة الإسلامية يجد أن الإسلام بدأ بإعلام الناس أن هناك خللا يشوب عقيدتهم، ويتمثل هذا الخلل في الشرك بالله(46)، ثم أرشدهم إلى العقيدة الصحيحة. قال تعالى: ﴿قُلْ هُوَ اللَّهُ أَحَدٌ، اللَّهُ الصَّمَدُ، لَمْ يَلِدْ وَلَمْ يُولَدْ، وَلَمْ يَكُنْ لَهُ كُفُوًا أَحَدٌ﴾(47).

وكان النبي – صلى الله عليه وسلم – هادياً للناس من الضلالة، ومرشداً لهم من الشر والغواية، ومزكيً لأنفسهم من الأمراض النفسية التي عادة ما يُبتلى بها الناس(48).

وقد حفلت سيرة المصطفى – صلى الله عليه وسلم – بالعديد من المواقف والتوجيهات الإرشادية التي تُعد نبراسا يستضاء به في مجال التوجيه والإرشاد النفسي. وفي السنوات الأخيرة كان هناك اعتراف متزايد من العلماء والباحثين على أهمية القضايا الدينية والروحية في الإرشاد والعلاج النفسي، والاهتمام به في أساليب العلاج السريري. وعلى سبيل الحصر، فقد لوحظ وجود تحسّن في القدرة على التعامل مع الضغوط، وانخفاض حالات الاكتئاب والقلق، وانخفاض مخاطر الانتحار، عند استخدام العلاج النفسي الديني(49).

---

(45) سورة آل عمران: الآية (104).

(46) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

(47) سورة الإخلاص.

(48) الموقع الالكتروني: كلية التربية الاساسية.

(49) Cognitive Restructuring: An Islamic Perspective. Journal of Muslim Mental Health. Hamdan, A. (2008). Volume 3, Issue 1.



الطرق الإرشادية في الإسلام:

1. الطرق الاقتدائية: في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة المثل الرائع على ما يجب علينا الاقتداء به، قال تعالى: ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا﴾[50]. والاقتداء بالمربي له أثره البالغ فيما يعلمه للأبناء، وتشير علام وشاكر (2002)[51] أن الاقتداء طريقة علاجية تعليمية حيث يكتسب الفرد منها المهارات الاجتماعية، وأن كثيراً من الاستجابات والاضطرابات الانفعالية يمكن أن تعدل، وأن التفكير المنظم يمكن تعلمه من خلال التعامل مع الآخرين.
2. الطرق الوعظية: وهي تعتمد على أسلوب النصح والإرشاد والترغيب والترهيب[52].
3. المناظرة والحوار والإقناع المنطقي: وتتم من خلال الحوار والمناقشة حول موضوع معين ينتهي بإقناع الطرف الآخر بالابتعاد عن التفكير غير المنطقي[53].
4. تقليل الحساسية التدريجي: وذالك باستخدام مدرجات السلوك بدءا من المواقف الأقل إثارة إلى المواقف الأشد إثارة[54].
5. الطرق العقلانية الانفعالية: تدور حول مخاطبة العقل ومشاعر الإنسان. قال تعالى: ﴿أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ﴾[55].
6. الطرق القصصية: يشتمل القرآن الكريم على عدد كبير من قصص الأنبياء، والحوار الذي يدور بينهم وبين قومهم[56].

---

(50) سورة الأحزاب: الآية (21).

(51) الصحة النفسية والعلاج النفسي، (2002)، هويدا علام، وحمدي شاكر، ط1، دار الاندلس، حائل، السعودية.

(52) فاعلية العلاج النفسي الديني في تخفيف أعراض الوسواس القهري لدى عينة من طالبات الجامعة، حمدان فضة، وآمال الفقي، (2001)، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.

(53) المرجع السابق.

(54) المرجع السابق.

(55) سورة الحجرات: الآية (12).

(56) نظريات الإرشاد النفسي والتربوي، (2009)، أحمد أبو اسعد، وأحمد عربيات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.



أهم أسس الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام:

1. **أن الله سبحانه وتعالى خلق الإنسان، وهو يعلم من خلق**، قال تعال: ﴿الذي خلقني فهو يهدين والذي هو يطعمني ويسقين وإذا مرضت فهو يشفين﴾[57]. إن الله هو الذي خلق الإنسان، وهو الذي يعرف كيف يصير الإنسان سوياً، ووضع لذلك القوانين السماوية، ويعرف أسباب فساد الإنسان وانحراف سلوكه، وطرق وقايته وصيانته، وهو الذي يدرك بقدرته وحكمته الحاجات النفسية للإنسان ويدبر لها الإشباع عن طريق الحلال، ويعرف طرق علاجه وصلاحه[58].
2. **محمد** صلى الله عليه وسلم، **وأحاديثه النبوية الشريفة الصحيحة:** قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إني تركت فيكم ما إن تمسكتم به لن تضلوا من بعدي: كتاب الله وسنتي"[59].
3. **قابلية السلوك للتعديل**: يؤكد الإسلام على قابلية الإنسان للتعلم والتفكير والتمييز والمقارنة، والإنسان مفطور على الخير ويكتسب عديدا من السلوكيات في حياته، ومن هذه السلوكيات ما قد يخالف المنهج الإسلامي، ولكن الإسلام يقرر في وضوح أن السلوك قابل للتغيير، وأن مناط هذا التغيير خاضع للعلم والرغبة في التغيير، ومن المعروف أن الإسلام غيّر من سلوك الناس بعد تصحيح عقيدتهم وإصلاح طباعهم وشخصياتهم، وكيف أُلغيت من حياتهم عادات وأد البنات وشرب الخمر وغيرها[60].
4. **الجوانب العقلية جزء هام في تعديل السلوك**: إن محور الهداية والانضباط في حياة الإنسان يقع في قدراته العقلية التي بها ميزه الله وكرمه على سائر المخلوقات، وبها خاطبه ﴿أَفَلَا يَعْقِلُونَ﴾[61]. ولكن هذه القدرات العقلية لا تكفي وحدها، وإنما لا بد لها من تفاعل مع مشاعر إنسانية تربط الإنسان بفطرته. ولا بد من تنشئة سليمة على أسس المنهج الإسلامي.
5. **تصرفات الإنسان تقوم على أساس من الوعي والشعور بها**: الأصل في تصرفات الإنسان من وجهة نظر الإسلام أنها تحت سيطرة عقله الواعي والناضج؛ ولهذا ارتبط التكليف بالعقل والبلوغ[62].

---

(57) سورة الشعراء: الآيات من (78) إلى (79).
(58) التوجيه والإرشاد النفسي، حامد زهران، (1998)، ط3، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
(59) المرجع السابق.
(60) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
(61) سورة يس: الآية (68).
(62) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.



6. **مبدأ الفروق الفردية**: فالأفراد متباينون في الخلق وفي الرزق وفي السلوك، ولكل فرد طاقة يرتبط التكليف بها(63). قال تعالى: ﴿لا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾(64).
7. **الإرشاد والعلاج يكون بدافع من الشخص نفسه**: فالإنسان مطالب أن يحاسب نفسه، وأن يأمرها بالخير وينهاها عن الهوى، وأن يقودها إلى الهداية. وينعقد التغيير على رغبة وسعى من الفرد نفسه، وتوفيق من الله تعالى(65). قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ﴾(66).
8. **مبدأ الإرشاد والعلاج علم ثم عمل**: ولأن الإنسان قد كرمه الله بالعقل، فإنه يحتاج أن يعلم أولا ما الصواب وما الخطأ، ثم يعمل بما علم به(67). قال تعالى: ﴿فَاعْلَمْ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَاسْتَغْفِرْ لِذَنْبِكَ﴾(68).
9. **إنارة طريق المرشد في عمله في مختلف الجوانب**: اهتم الإسلام بالجانب الإنمائي الذي يسهل حياة الناس، ويرسم لهم الطريق القويم لتكوين الشخصية، واهتم بالجانب الوقائي بتجنيب الناس الأخطار والانحرافات، كما اهتم بالجانب العلاجي بتناول المشكلات عند حدوثها(69).

مبادئ الإرشاد والعلاج النفسي في الإسلام:

1. المناقشة الدينية القائمة على النظرة الموضوعية للأفكار واحترام حرية الفرد في التفكير، ويعد الإرشاد النفسي الديني إرشاداً بنائياً وموجهاً نحو المشكلات النفسية(70).
2. يقوم على نموذج تربوي؛ حيث إنه في طريقته لإرشاد الأفراد ذوي المشكلات النفسية يولي اهتماماً أكثر لعملية التعلم بجانب عملية التفاعل، فالجلسة تبدأ بمادة تعليمية دينية ونفسية يلقيها المرشد/المعالج مع الحرص على إعطاء

---

(63) المرجع السابق.
(64) سورة البقرة: الآية (286).
(65) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
(66) سورة الرعد: الآية (11).
(67) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
(68) سورة محمد: الآية (19).
(69) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
(70) فاعلية العلاج النفسي الديني في تخفيف أعراض الوسواس القهري لدى عينة من طالبات الجامعة، حمدان فضة، وآمال الفقيه، (2001)، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.



مفاهيم وتصورات صحيحة للمبادئ والقيم الإسلامية، كما يتم التعليم أيضاً من خلال القدوة، ويقوم على التركيز على "الهنا والآن" على اعتبار أن القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة موجودان في "الهنا والآن[71]".

3. تعتمد فنيات الإرشاد والعلاج النفسي الديني على الفهم الصحيح للعبادات الدينية وممارسة الرياضة الروحية[72].

أهداف الإرشاد والعلاج النفسي من القرآن الكريم:

1. تحرير الشخص المضطرب من مشاعر الخطيئة والإثم التي تهدد طمأنينته وأمنه النفسي، ومساعدته على تقبل ذاته[73].
2. مساعدة المنتفع على فهم واقعه وظروفه وتفكيره وتصرفاته ومشاعره، ومساعدته على تقويم هذا الواقع والحكم عليه في ضوء المعايير الإسلامية.
3. مساعدة المنتفع على تنمية طاقاته بما يساعده على الوفاء بالتكاليف الشرعية وحاجات معيشته، وبما يتفق مع متطلبات المجتمع.
4. مساعدة المنتفع على تصحيح عقيدته على ضوء عقيدة التوحيد، والوفاء بالتكاليف الشرعية وسلوكه الشخصي والاجتماعي، بما يساعده على تحقيق الأمن والطمأنينة.
5. مساعدة المنتفع على تعلم كيفية مواجهة المشكلات، وذلك على هدى من المنهج الإسلامي.
6. مساعدة المنتفع على تعلم كيفية اتخاذ القرارات، وذلك في ضوء المنهج الإسلامي.

وبذلك يكون الهدف العام للإرشاد والعلاج النفسي القائم على أساس المنهج الإسلامي، هو مساعدة الأفراد في مواجهة ما يقابلهم في أمور العقيدة والعبادات والمعاملات، وسائر شؤون الحياة بما يحقق الطمأنينة لهم وللمجتمع، وذلك من خلال عملية تعليمية، وموقف تعليمي يوفرها مرشد/معالج يعمل في إطار المنهج الإسلامي[74].

فنيات الإرشاد والعلاج النفسي من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة:

- **الإيمان بعقيدة التوحيد، وتقوى الله**: إن الإيمان بالله تعالى وتوحيده وعبادته ليس عاملاً أساسياً وهاماً في الصحة النفسية فحسب، وإنما هو أيضاً عامل أساسي وهام في علاج المرض النفسي، فالإيمان بالله تعالى وتوحيده والتقرب إليه بالعبادات والطاعات والتمسك بالتقوى وفعل كل ما يرضي الله تعالى ورسوله – صلى الله عليه

(71) المرجع السابق.
(72) المرجع السابق.
(73) التوجيه والإرشاد النفسي، حامد زهران، (1998)، ط3، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
(74) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.



وسلم –، والابتعاد عن كل ما نهى عنه الله تعالى ورسوله، إنما يطلق في الانسان طاقات روحية هائلة تؤثر في جميع وظائفه البدنية والنفسية، وتؤثر فيه تأثيراً كبيراً يمكّنه من التغلب على أمراضه البدنية والنفسية. إن الإيمان بالله تعالى، والإخلاص في عبادته، والاعتماد عليه، والرضا بقضائه وقدره يخلّص المؤمن من القلق الناشئ عن الشعور بالذنب، ويبعث في نفسه الطمأنينة والأمن النفسي[75]، قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَآمِنُوا بِرَسُولِهِ يُؤْتِكُمْ كِفْلَيْنِ مِنْ رَحْمَتِهِ وَيَجْعَلْ لَكُمْ نُورًا تَمْشُونَ بِهِ وَيَغْفِرْ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ﴾[76].

- **العبادات**: إن أداء العبادات التي كلفنا الله تعالى بها إنما يطهّر النفس ويزكيها، ويصقل القلب ويهيئه إلى تلقي تجليات الله تعالى عليه بالنور والهداية والحكمة، قال تعالى: ﴿أَفَمَن شَرَحَ اللَّهُ صَدْرَهُ لِلْإِسْلَامِ فَهُوَ عَلَى نُورٍ مِّن رَّبِّهِ﴾[77]. وعن حذيفة بن اليمان – رضي الله عنه – أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "فتنة الرجل في أهله وماله وولده ونفسه وجاره يكفرها الصيام والصلاة والصدقة، والأمر بالمعروف، والنهي عن المنكر" (أخرجه البخاري ومسلم والترمذي وأحمد وابن ماجه). وقد اتبع القرآن في تربيته لشخصيات الناس، وفي تغيير سلوكهم أسلوب العمل والممارسة الفعلية للأفكار والعادات السلوكية الجديدة التي يريد أن يغرسها في نفوسهم. ولذلك فرض الله سبحانه وتعالى العبادات المختلفة: الصلاة، والصيام، والزكاة، والحج. إن القيام بهذه العبادات في أوقات معينة بانتظام يعلم المؤمن طاعة الله تعالى، والامتثال لأوامره، والتوجه الدائم إليه، كما يعلمه الصبر، وتحمل المشاق، ومجاهدة النفس والتحكم في أهوائها وشهواتها، كما يعلمه حب الناس، والإحسان إليهم، وينمي في نفسه روح التعاون والتكافل الاجتماعي[78].
- **الصبر**: يدعو القرآن المؤمنين إلى التحلي بالصبر لما فيه من فائدة عظيمة في تربية النفس وتقوية الشخصية، وزيادة قدرة الإنسان على تحمل المشاق، وتجديد طاقته لمواجهة مشكلات الحياة وأعبائها، ولتعبئة قدراته لمواصلة الجهاد في سبيل إعلاء كلمة الله تعالى. قال جلّ جلاله: ﴿وَاسْتَعِينُواْ بِالصَّبْرِ وَالصَّلاَةِ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلاَّ عَلَى الْخَاشِعِينَ﴾[79]. والمؤمن الصابر لا يجزع لما يلحق به من أذى، ولا يضعف أو ينهار إذا ألمت به مصائب الدهر وكوارثه، فقد أوصاه الله تعالى بالصبر، وعلمه أن ما يصيبه في الحياة الدنيا إنما هو إبتلاء من الله تعالى ليعلم الصابرين منا[80]. ﴿لَنَبْلُوَنَّكُمْ حَتَّى نَعْلَمَ الْمُجَاهِدِينَ مِنكُمْ وَالصَّابِرِينَ وَنَبْلُوَ أَخْبَارَكُمْ﴾[81].

---

(75) القرآن وعلم النفس، محمد نجاتي، (2001)، ط7، دار الشروق، القاهرة، مصر.
(76) سورة الحديد: الآية (28).
(77) سورة الزمر: (22).
(78) القرآن وعلم النفس، محمد نجاتي، (2001)، ط7، دار الشروق، القاهرة، مصر.
(79) سورة البقرة: (45).
(80) القرآن وعلم النفس، محمد نجاتي، (2001)، ط7، دار الشروق، القاهرة، مصر.
(81) سورة محمد: الآية (31).



- **الذكر**: إن مواظبة المؤمن على ذكر الله بالتسبيح والاستغفار وتلاوة القرآن، تؤدي إلى تزكية نفسه وصفائها وشعورها بالأمن والطمأنينة ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾(82). ويقول الرسول – صلى الله عليه وسلم – "ذكر الله شفاء القلوب" رواه الديلمي عن أنس. وحينما يداوم المسلم على ذكر الله فإنه يشعر بأنه قريب من الله، وفي حمايته ورعايته، ويبعث ذلك في نفسه الشعور بالثقة والقوة، والشعور بالأمن والطمأنينة والسعادة. وذكر الله إذ يبعث في النفس الأمن والطمأنينة، فهو بلا شك علاج للقلق الذي يشعر به الإنسان حينما يجد نفسه ضعيفا عاجزا أمام ضغوط الحياة وأخطارها(83).
- **التوبة**: من أهم الأدوية لعلاج القلق، والشعور بالذنب هي التوبة، وقد وعد الله تعالى بالعفو لكل مذنب مهما كثرت ذنوبه، فالتوبة تبعث لديه الأمل في النجاة من العذاب، فيتخلص من شعوره بالذنب الذي يقلقه ويسبب له كثيراً من الآلام النفسية(84)، قال تعالى: ﴿إِنَّمَا ٱلتَّوْبَةُ عَلَى ٱللَّهِ لِلَّذِينَ يَعْمَلُونَ ٱلسُّوٓءَ بِجَهَالَةٍ ثُمَّ يَتُوبُونَ مِن قَرِيبٍ فَأُوْلَٰٓئِكَ يَتُوبُ ٱللَّهُ عَلَيْهِمْ وَكَانَ الله عَلِيماً حَكِيماً﴾(85).
- **الدعاء**: والدعاء ذكر وعبادة، وله من الفضل والثواب ما لهما، فعن النعمان بن بشير أن رسول الله – صلى الله عليه وسلم – قال: {الدعاء هو العبادة، ثم قرأ: "وقال ربكم ادعوني أستجب لكم إن الذين يستكبرون عن عبادتي سيدخلون جهنم داخرين"}. وعن أبي هريرة أن رسول الله – صلى الله عليه وسلم – قال: "ما من رجل يدعو الله إلا استجاب له فإما أن يعجل له في الدنيا وإما أن يدخر له في الآخرة، وإما أن يكفر عنه من ذنوبه بقدر ما دعا ما لم يدع بإثم أو قطيعة رحم أو يستعجل" (أخرجه الترمذي)(86).
- **الاعتراف**: نظرية الاعتراف بالذنب وظلم النفس أمام الله نظرية قرآنية، فقد ذكر في قصة سيدنا يونس – عليه السلام –، قال الله تعالى: ﴿وذَا النُّونِ إِذ ذَّهَبَ مُغَاضِبًا فَظَنَّ أَن لَّن نَّقْدِرَ عَلَيْهِ فَنَادَى فِي الظُّلُمَاتِ أَن لا إله إلاِ أَنتَ سُبْحَانَكَ إِنِّي كُنتُ مِنَ الظَّالِمِينَ فَاسْتَجَبْنَا لَهُ وَنَجَّيْنَاهُ مِنَ الْغَمِّ وَكذلك نُنجِي الْمُؤْمِنِينَ﴾(87). والاعتراف يتضمن شكوى النفس من النفس طلباً للخلاص وللغفران. وفيه إفضاء الإنسان بما في نفسه إلى الله. وهو يزيل مشاعر الخطيئة والإثم، ويخفف من عذاب الضمير، ويطهر النفس المضطربة ويعيد إليها طمأنينتها. ويظهر مفهوم الذات الخاص حيث يكشف المريض عن عورته "عورته النفسية" بقصد العلاج، ولذلك يجب على المعالج مساعدة

(82) سورة الرعد: الآية (28).
(83) القرآن وعلم النفس، محمد نجاتي، (2001)، ط7، دار الشروق، القاهرة، مصر.
(84) الإرشاد النفسي والصحة النفسية في الإسلام، محمد الخطيب، (2006)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
(85) سورة النساء: الآية (17).
(86) التوجيه والإرشاد النفسي، حامد زهران، (1998)، ط3، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
(87) سورة الأنبياء: الآيات من (87) إلى (88).



المريض على الاعتراف بخطاياه وتفريغ ما بنفسه من انفعالات الإثم ومشاعره المهددة، ويتقبل المعالج ذلك في حياد. ويتبع الاعتراف التكفير عن الإثم والرجوع إلى الفضيلة[88].

تحليل ومناقشة

التباين في المنهجية ما بين النظريات الوضعية والنموذج الإسلامي:

الإرشاد والعلاج النفسي كما يراها الباحثون في مجال علم النفس يشتملان على علاقة مباشرة بين المرشد/المعالج وبين المنتفع، فمضمون الإرشاد والعلاج النفسي هو مساعدة يقدمها شخص لديه القدرة والمعرفة والاستعداد الشخصي إلى شخص آخر في موقف ومشكلة. ومن هذا المنطلق ظهرت نظريات عديدة في الغرب تتناول الإرشاد والعلاج النفسي، إلاّ أن هذه النظريات لم تصل بعد إلى تحقيق ما تدعي لنفسها أنها تحققه، وذلك أن الأسس التي تقوم عليها هذه النظريات لا تزال أسسا منقوصة. هذا عدا عن أن كافة النظريات الوضعية تناولت دراساتها وتحليلاتها من خلال تجارب على الحيوانات سواء الكلاب، أو القرود، أو الفئران.. وبالطبع فإن الإنسان وطباعه ليست كالحيوان[89].

وإذا نظرنا للمنهج الإسلامي وما قدمه ويقدمه للأفراد والمجتمعات من جوانب أساسية تساعدهم على التوافق في حياتهم، وبالتالي على التمتع بالصحة النفسية، لوجدنا هذا المنهج في الواقع أغنى وأقوى ما يعين الأفراد والجماعات على التمتع بها. حيث أن المنهج الإسلامي:

1. ربط الفرد بهدف سامٍ فجعل غاية حياته عبادة الله وحده: وفي إطار هذه الغاية أُنيط بالإنسان الخلافة في الأرض والقيام على عمرانها، مما يجعله في دافع دائم للسلوك الذي يحافظ به على تحقيق ذلك، قال تعالى: ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالإِنسَ إِلاَّ لِيَعْبُدُونِ﴾[90]. ولو أخذنا هذا الجانب وحده لوجدنا أنه يمثل قمة ما يساعد الفرد على تحقيق التوافق والصحة النفسية[91].

---

(88) التوجيه والإرشاد النفسي، حامد زهران، (1998)، ط3، عالم الكتب، القاهرة، مصر.

(89) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

(90) سورة الذاريات: الآية (56).

(91) بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.



2. زودت الشريعة الإسلامية الأفراد بما يكفي لحماية حياة الإنسان من الضرر، وبذلك فهي تمثل ركنا أساسيا على طريق الوقاية من المرض النفسي؛ ذلك أن الفقهاء يحددون مقاصد الشريعة في المحافظة على الدين والنفس والعقل والنسل والمال[92].

الخاتمة:

حاولت الباحثة في هذا البحث تقديم عرض موجز لتصور الإرشاد والعلاج النفسي حسب النموذج الإسلامي، وفق رؤية إسلامية تنطلق من هذا الدين الحنيف، وتتخذ منه مرجعية تبني عليها كافة عمليات الإرشاد والعلاج النفسي، والتي تستهدف الفرد في كافة جوانب حياته، من خلال توضيح للعديد من المفاهيم المتعلقة بالبحث، والأسس والأهداف والمبادئ وطرق الإرشاد والعلاج النفسي... الخ، وأوضحت الباحثة هنا أيضا مسألة المطلق والنسبي في القرآن الكريم.

كما تطرقت الباحثة بإيجاز إلى التباين الواضح في المنهجية ما بين النظريات الوضعية وبين النموذج الإسلامي في الإرشاد والعلاج النفسي، حيث ان الموضوع كبير جدا، ولكن تم توضيح الصورة العامة لهذا التباين حسبما يحتاجه البحث، وتطرقت الباحثة أيضا في هذا السياق إلى "المنهج الإسلامي في الإرشاد عبر الثقافات"، وقد تناولت هذه المواضيع بالتحليل والتعليق مع بيان وجهة النظر الخاصة بها وبقناعاتها في هذا الموضوع.

ومما جاء في فصول البحث، نجد أن النموذج الإسلامي يحتوي على الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية للفرد كافتها، ما يساعد المرشد/المعالج النفسي في إنجاز عمله على أكمل وجه. ورغم كل هذا، إلا أن الإرشاد والعلاج النفسي الديني الإسلامي، لم يلقَ اهتماما مقارنة بالدراسات الأجنبية في هذا المجال، على الرغم من أن الدراسات في السنوات الأخيرة قد أثبتت أن الإرشاد والعلاج النفسي الديني قد نجح في تعديل الكثير من السلوكيات وتغييرها، وإسداء برامج نفسية تسهم في التوافق النفسي والاجتماعي.

وقد أوضح البحث أن النموذج النفسي الإسلامي ينطلق في نظرته للإرشاد والعلاج من نظرة شاملة ومتكاملة للإنسان، ولم يغفل النموذج الإسلامي تكوين الشخصية ومحدداتها، وكيفيات بنائها وأنماطها، لأنها الكيان المتكامل للفرد، والذي تظهر عليه هيئات السواء أو الانحراف، وتكمن فيه أسباب الصحة والمرض، وتلك الحلقة المهيمنة والمكمّلة للعملية الإرشادية والعلاجية.

---

(92) المرجع السابق.



وفي هذا السياق؛ فقد أكد العلماء على اختلاف دياناتهم وتوجهاتهم أهمية الإرشاد النفسي الديني كأحد الطرائق الأساسية في الإرشاد، وخاصة في عصر التقنية الذي أصبح فيه الفرد يعاني من الاغتراب وصراع القيم المادية والروحية[93].

كما رأينا جلياً أن الدين وسيلة لتحقيق الإيمان والسلام والأمن النفسي، وهو هبة من الله لخير الإنسان، يعينه على الحياة السوية. حيث جاء الإسلام نوراً وهدايةً ليبدد ظلام العقول والقلوب، ويحقق للبشر الأمن والسعادة والسلامة. فالعلاج النفسي الديني يحقق الهدف المطلوب، وهو النفس المطمئنة التي توفق بين النفس الأمارة بالسوء وبين النفس اللوامة، وتنمي النفس البصيرة.

ورحم الله ابن القيم الذي قال: "إن العلاج الديني (ويقصد هنا الإسلامي) هو أجود العلاج وأنفعه، وأفضله وأنجعه، وأكمله وأجمعه".

وأود أن أضيف في هذا السياق، حول مشاعري الخاصة نحو هذا البحث، حيث شعرت في البداية بالقلق الشديد لعدم توافر الكثير من المراجع حول الموضوع، ولكن مع إصراري وبحثي المستمر، وحصولي على العديد من الكتب الالكترونية من خلال الانترنت، وإطلاعي على الكثير منها، شعرت حينها أنني كنت محظوظة لكتابتي حول هذا الموضوع "الإرشاد والعلاج النفسي في النموذج الإسلامي"؛ فقد منحني البحث والإطلاع الكثير من المعلومات والقيّمة، وعلى كثير من كنوز الأدب والفلسفة والكتابات القرآنية، التي لم أكن لأطلع عليها لو لم اكتب هذا البحث، إضافة إلى ما قدمه لي هذا الإطلاع الغني من قدرة على التحليل والتفسير في هذا المجال.

---

(93) الإرشاد والتوجيه في مراحل العمر، جامعة القدس المفتوحة، (2009)، عمان، الأردن.



قائمة المراجع

المصادر والمراجع العربية

1. القرآن الكريم.
2. الإرشاد النفسي والصحة النفسية في الإسلام، محمد الخطيب، (2006)، ورقة عمل مقدمة خلال مؤتمر الإرشاد النفسي في عالم سريع متغير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
3. الإرشاد والتوجيه بين القرآن الكريم وبعض النظريات الحديثة، صبري الحياني، (2008)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4. الإرشاد والتوجيه في مراحل العمر، جامعة القدس المفتوحة، (2009)، عمان، الأردن.
5. الإرشاد والعلاج النفسي الأسرى – المنظور النسقي الاتصالي، علاء الدين كفافي، (1999)، دار الفكر العربي، الكويت.
6. الإرشاد والعلاج النفسي – الأسس النظرية والتطبيقية، سامي ملحم، (2001)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
7. التوجيه والإرشاد النفسي، حامد زهران، (1998)، ط3، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
8. العلاج النفسي الديني، حامد زهران، (1975)، مجلة التوثيق التربوي (وزارة المعارف بالمملكة العربية السعودية)، العدد 9.
9. بحوث في التوجيه الإسلامي للإرشاد والعلاج النفسي، محمد الشناوي، (2001)، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
10. فاعلية العلاج النفسي الديني في تخفيف أعراض الوسواس القهري لدى عينة من طالبات الجامعة، حمدان فضة، وآمال الفقيه، (2001)، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
11. فهم المطلق والنسبي الثابت بأدوات النسبي المتغير وحتمية صلاح القرآن (مقال)، مصطفى فهمي، (2009).
12. القرآن وعلم النفس، محمد نجاتي، (2001)، ط7، دار الشروق، القاهرة، مصر.
13. قطر المحيط، بطرس البستاني، (1968)، مكتبة لبنان.



14. لسـان العرب، العلامة أبو الفضـل جمال الدين محمد بن مكرم الإفريقي المصـري، ابن منظور، (1968)، دار الفكر، بيروت، المجلد 6.
15. المختصر في الشخصية والإرشاد النفسي، نبيل سفيان، (2004)، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر.
16. نظريات الإرشاد النفسي والتربوي، أحمد أبو اسعد أحمد، وأحمد عربيات، (2009)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
17. الوسطية في الإسلام والقرآن، فيحاء قواسمي، (2008)، جامعة القدس، فلسطين.

المصادر والمراجع الأجنبية

1. Cognitive Restructuring: An Islamic Perspective. Hamdan, A. (2008). Journal of Muslim Mental Health. Volume 3, Issue 1.

المواقع الالكترونية العربية

1. أوراق الكترونية – (الموسوعة العربية للإرشاد النفسي)
http://www.eawraq.com/news.php?action=view&id=241

2. كلية التربية الأساسية
http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/service_showarticle.aspx?fid=11&pubid=1050

3. مجلة البصائر (فصلية، إسلامية، فكرية)، مركز الدراسات والبحوث الإسلامية
http://albasaer.org/index.php/post/178

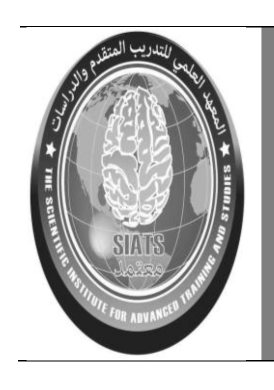
4. الموسوعة الحرة
http://ar.wikipedia.org

5. علم النفس بوجهة إسلامية، بحث علمي نظري، أكاديمية علم النفس الالكترونية
http://www.acofps.com/vb/showthread.php?t=725

6. واحة النفس المطمئنة
http://www.elazayem.com/new_page_218.htm







SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462-1730

LEGAL OBSTACLES FACING FOREIGN INVESTMENT IN IRAQ AND WAYS TO ADDRESS THEM – LEGAL ANALYTICAL STUDY

المعوقات القانونية التي تواجه الاستثمار الأجنبي في العراق

وسبل معالجتها (دراسة تحليلية قانونية)

محمود شاكر عبود الجنابي

mahmoodsha669@gmail com

الدكتور :محمد عون الرحيم بن مسعد صالح

كلية الشريعة والقانون_جامعة العلوم الاسلامية الماليزية

2018م/1439هـ



ARTICLE INFO
Article history:
Received 1/9/2017
Received in revised form 25/9/2017
Accepted 11/12/2017
Available online 15/10/2018
Keywords:
Insert keywords for your paper

Abstract

Foreign investment become one of the concessive imperatives in this age for its role in the influx of capital and technology (technology), infrastructure development and providing the employment opportunities in the host countries for investment ;but there are a lot of legal and administrative obstacles face the foreign investment in Iraq. In this sense, this study addressed these obstacles which prevent or impede the fluidity of the foreign capital under the force of the investment law No.13 of 2006 and the other administrative and complexities laws that related to the enforcement of these laws depending on the analytical inductive method. So, this study showed the necessary legal means to address these obstacles to provide a safe and convenient environment attracting the foreign investments. In order to that, the study showed the concept of foreign investment and its types. Also, it showed the related obstacles to the investment project ownership laws such as nationalization, expropriation and the other procedures that taken by the state in accordance with the sovereign jurisdiction; but it is obsessed scare foreign investors and reluctant them to invest.



The study showed the necessity of legal processors dispense and providing the enough securities to protect the investor and remove his obsessions from these procedures or mitigate it such as the absolute ban or the conditional ban. In the same context, the study discussed the foreign investment obstacles in the administrative laws such as the administrative complexities, owning real estates and disposition it. It also discussed how to address these obstacles in terms of the role of the legislative stability condition in administrative protection for the foreign investor in addition to granting the foreign investor the necessary administrative licenses related to the investment project.

After we finished discuss these topics, we finished our research with a conclusion included the highlights results we reached during the research in addition to several proposals we hope that the relevant authorities introduced to attract investment and develop the country without excess or negligence.

ملخص البحث

أصبح الاستثمار الأجنبي من الضرورات المسلّم بها في هذا العصر، لدوره في تدفّق رؤوس الأموال والتكنلوجيا (التكنولوجيا) وتطوير البنى التحتيّة وتوفير فرص العمل في البلدان المضيفة للاستثمار. ولكن هناك الكثير من المعوّقات القانونية والإدارية التي تواجه الاستثمار الأجنبي في دولة العراق. ومن هذا المنطلق، تناولت هذه الدراسة تلك المعوّقات التي تمنع أو تعرقل انسياب رأس المال الأجنبي في ظلّ قانون الاستثمار العراقي النافذ رقم (13) لسنة 2006م وبقية القوانين ذات العلاقة والتعقيدات الإدارية المتعلقة بتطبيق تلك القوانين. اعتمدت الدراسة المنهج الاستقرائي والوصف التحليلي، بغية الوصول إلى نتيجة رائعة. فأظهرت الدراسة الوسائل القانونية اللازمة لمعالجة تلك المعوّقات لتوفير بيئة آمنة وملائمة لجذب الاستثمارات الأجنبية، وفي سبيل ذلك وضّحت الدراسة مفهوم الاستثمار الأجنبي وبيان أنواعه ، كما بيّنت المعوّقات المتعلقة بقوانين ملكيّة المشروع الاستثماري ، كالتأميم والمصادرة والاستيلاء الجبري المؤقت وباقي



الإجراءات التي تتّخذها الدولة وفق اختصاصها السياديّ، وذلك يشكّل هاجساً يخيف المستثمر الأجنبي فيحجم عن الاستثمار، كما بيّنت الدراسة وجوب وضع المعالجات القانونية وتوفير الضمانات الكفيلة بحماية المستثمر وإزالة هواجسه من تلك الإجراءات أو التخفيف من حدتها كالحضر المطلق أو الحضر المشروط ووفي ذات السياق، ناقشت الدراسة معوّقات الاستثمار الأجنبي في القوانين الإدارية كالتعقيدات الإدارية وتملك العقارات والتصرف فيها، وكيفية معالجة هذه المعوّقات من حيث منح المستثمر الأجنبي التيسيرات الإدارية للازم المتعلقة بالمشروع الاستثماري . وبعد أن انتهت الدراسة من بحث هذه الموضوعات ،توصّلت إلى خاتمة تضمّنت مجموعة من النتائج، فضلاً عن عدّة مقترحات يؤمل من الجهات ذات العلاقة الأخذ بها لجذب الاستثمار الأجنبي وتنمية واقع البلاد بلا إفراط ولا تفريط.

المقدمة

يمثل الاستثمار الأجنبي أحد أهم العناصر التي تقوم عليها التنمية الاقتصادية والاجتماعية في كافة البلدان– لاسيما البلدان النامية– حيث اعتمدت هذه الدول منذ فترة بعيدة وحتى الآن على الدول المتقدمة للنهوض بمستويات التنمية وزيادة معدلات النمو الاقتصادي فيها، متخذة أشكال وصور عدة نتيجة النقص في مصادر التمويل المحلية لديها لدعم مشاريع التنمية، مما زاد اعتمادها على مصادر التمويل الخارجية ومنها الاستثمار الأجنبي باعتباره محركاً للنمو الاقتصادي الذي يساهم في زيادة القدرات الإنتاجية للاقتصاد المحلي وإيجاد فرص عمل وزيادة معدلات التشغيل وإدخال التقنية، وتعتبر هذه الخصائص السمة المميزة لهذا النوع من الاستثمار.

ولعل أبرز الأمور التي تحفز الاستثمارات الأجنبية على الانسياب إلى الدولة هو وجود ضمانات قانونية لحمايتها من المعوقات التي تتعرض لها هذه الاستثمارات في الدولة المضيفة للاستثمار، وقد تتمثل هذه المعوقات بالإجراءات التي تتخذها الدولة المضيفة للاستثمار والتي تعتبر مظهراً من مظاهر السيادة وحقاً مشروعاً من حقوقها القانونية، كنزع الملكية والمصادرة والتأميم، ولاشك، أن هذه الإجراءات كافية لخلق المخاوف لدى المستثمر الأجنبي، وقد تدفع المستثمر الأجنبي عن ترك هذا البلد والبحث عن أماكن أخرى أكثر اطمئناناً. ومن جهة أخرى هناك معوقات لا تقل أهمية عن سابقتها لتعلقه بالقوانين الإدارية كالتعقيدات الإدارية وتملك العقار والتصرف فيها وتعدد جهات إصدار القرارات أو منح التراخيص الاستثمارية مما يجعل المستثمر أمام صعوبة الحصول على الإجازات الاستثمارية، مما تنعكس سلباً على العملية الاستثمارية كما تؤدي إلى عدم اطمئنان المستثمر على مشروعه وما لها من تأثير على قرار المستثمر الأجنبي.



مشكلة البحث

يعتبر المناخ القانوني أحد أهم العوامل التي يبنى عليها المستثمر الأجنبي قرار استثمار أمواله في أي دولة ومن ضمنها العراق، فأول ما يأخذ المستثمر بعين الاعتبار عند أقدامه على توظيف أمواله هو النظام القانوني الذي سيتم في ظله إنجاز عملية الاستثمار ولكي يشعر المستثمر الأجنبي بالاطمئنان لابد من توفير مناخ استثماري مغري لأصحاب رؤوس الأموال الأجنبية، والحقيقة أن العراق غير ملزماً _ نضرياً _ بتوفير هذا المناخ للمستثمرين الأجانب. وإنما هي تحت ضغط ضعفها العلمي وحاجتها للموارد والتكنلوجيا الأجنبية بعد إن انهكت اقتصادها الحروب والعقوبات الاقتصادية والاحتلال الأجنبي تضطر _ عملياً _ لتوفير هذا المناخ إلى المستثمرين الأجانب بغية استضافتهم واستضافة صناعاتهم وخدماتهم والاستفادة من التطور والتقدم التكنلوجي الذي بلغته مشروعاتهم. وبالرغم من قيام العراق بانتهاج سياسات اقتصادية وقانونية من شأنها زيادة تدفقات الاستثمار الأجنبي اليها، إلا أنه لا زال يعاني من انخفاض حجم التدفقات الاستثمارية الأجنبية مقارنة بالدول الأخرى وذلك لوجود مجموعة المعوقات القانونية ذات الطابع التشريعي والاقتصادي والإداري والمالي لذا سيقف الباحث على هذه المعوقات وكيفية معالجتها.

منهجية البحث

الطريقة المتبعة في البحث هو المنهج التحليلي (الاستقراء والتحليل القانوني) إذ يعتمد البحث على تحليل كل جزئية من جزئياته في القوانين الوطنية المختلفة وعرض الآراء الفقهية؛ وبيان موقف التشريعات العربية والأجنبية كلما دعت الحاجة أو الضرورة لبيانها، كما ستخوض الدراسة في المعوقات القانونية المتعلقة بقوانين الملكية والقوانين الإدارية ، دون الخوض بالمعوقات الإجرائية والمالية .

المبحث الاول : تعريف الاستثمار الأجنبي وبيان أهميته وأنواعه

المطلب الاول: تعريف الاستثمار الأجنبي

_ الاستثمار لغة واصطلاحا:

أولاً: الاستثمار في اللغة: مشتق من الثمر، وهو مصدر لفعل استثمر يستثمر على وزن استفعل، أي حمل الشجر، وأثمر الشجر خرج ثمره، وثمرة الشيء ما تولد عنه، أو نفعه المقصود منه، وأثمر الرجل: كثر ماله، والثمر بمعنى المال. أو



بمعنى الذهب والفضة، وثمر ماله: أحسن القيام عليه ونماه [1]. وهذا المعنى يستفاد من قوله تعالى: ﴿وَكَانَ لَهُ ثَمَرٌ فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا﴾ [2].

والجدير بالذكر هنا، أن فقهاء وعلماء اللغة العربية يقولون بأن الألف والسين والتاء إذا زيدت في أول الفعل أفادت الطلب فإذا قيل، استثمر ماله استثماراً ، فمعناه طلب ثمرة المال، أي طلب الزيادة و النماء و التكثير لماله. [3]

ثانيا: تعريف الأجنبي

أما الاجنبي لغة: فهو مأخوذ من الفعل جنب، ويقال جار جنب أو صاحب بالجنب وهو الذي يقرب منك فيكون الى جانبك، والاجنبي هو الذي لا ينقاد، وهو ايضاً الغريب، يقال رجل جانب اي غريب والجمع: أجانب، بمعنى الغرباء [4].وفي الاصطلاح: لم نجد أحدا من الفقهاء القديمة عرف هذا المصطلح، ولكن باستقراء. مواضع وروده في كلامهم تبين أنه لفظ ليس له معنى واحد، بل يفسر في كل مقام بحسبه. فمن معانيه ما يلي:

1. الأجنبي البعيد عنك في القرابة، وهو الذي لا تصله بك رابطة النسب، كقول المحلي في شرح منهاج الطالبين: "الأجنبي أن يحج عن الميت حجة الإسلام بغير إذن". قال عميرة في حاشيته: "المراد بالأجنبي غير الوارث. قاله شيخنا. وقياس الصوم أن يراد به غير القريب".
2. والأجنبي الغريب عن الأمر من عقد أو غيره، كقولهم: "لو أتلف المبيع أجنبي قبل قبضه فسد العقد" أي شخص غريب عن العقد، ليس هو البائع ولا المشتري. وكقولهم: "هل يصح شرط الخيار لأجنبي" ويسمى الأجنبي إذا تصرف فيما ليس له: "فضوليا".
3. والأجنبي: الغريب عن الوطن، ودار الإسلام كلها وطن للمسلم. فالأجنبي عنها من ليس بمسلم ولا ذمي.

---

(1) ابن منضور .1956 . *لسان العرب* . لبنان :دار المعارف .ط3 .ج4 .مادة (ثمر) .ص406 .

(2) القرآن. الكهف: 34 .

(3) حسين بني هاني . 2004 . *حوافز الاستثمار في النظام الاقتصادي الإسلامي* . الأردن : دار الكندي . ط1 . ص 40.

(4) الحسيني ، محمد مرتضى .1966 .*" تاج العروس"* . الكويت . مطبعة الكويت . ص 168 .



ـ التعريف الاقتصادي للاستثمار الأجنبي

لقد عرف المتخصصون في مجال علم الاقتصاد الاستثمار الأجنبي بتعريفات متعددة، إي أختلف فقهاء الاقتصاد في إيراد تعريف للاستثمار الأجنبي ورغم هذا فقد تم الاجماع على أنه حتى يمكن التسلم بوجود مشروع استثماري من الوجهة الاقتصادية يجب توافر ثلاث عناصر ، وهي الحصة، عنصر الزمن، المخاطرة.[5]

- الحصة: وتعني المساهمة التي يقدمها المستثمر سواء كان شخصاً طبيعياً أو معنوياً في إطار المشروع الاستثماري وهذه الحصة قد تكون نقدية أو عينية، والحصة العينية قد تكون مادية أو معنوية كالملكية الفكرية.
- عنصر الزمن: ويعني مرور فترة زمنية لا تقل عن ثلاث سنوات في حياة المشروع حتى يمكن اعتباره مشروعاً استثمارياً بالمعنى الاقتصادي ، والعبرة من تحديد هذه الفترة هي للتمييز بين العمليات الاستثمارية و العمليات التجارية .[(6)]
- عنصر المخاطرة: ويعني إمكانية تحقيق الربح و إمكانية تحقيق الخسارة عند الدخول في أي مشروع استثماري.

ـ تعريف الاستثمار الأجنبي في التشريعات العراقية

وأما موقف المشرع العراقي فقد عرف الاستثمار بأنه (توظيف المال في أي نشاط أو مشروع اقتصادي يعود بالمنفعة المشروعة على البلد)[(7)]. ويلاحظ من التعريف ان المشرع العراقي لم يحدد أشكال الاستثمار كما فعلت قوانين الاستثمار في الدول العربية وإنما اكتفى بتعريف الاستثمار تعريفاً اقتصادياً.

وفي الدستور كردستان العراق لم يرد تعريفاً للمستثمر الأجنبي بصورة خاصة وإنما أورد تعريفاً للمستثمر عموماً سواء كان المستثمر وطنياً أم أجنبياً فقد عرف المستثمر بأنه الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يستثمر أمواله في الإقليم وفق أحكام هذا القانون وطنياً كان ام أجنبياً[(8)]. فقد عرف المشرع الاستثمار بشكل عام ولم يحصره بالاستثمار الأجنبي أو الوطني.

[(5)] النظامي ، مصطفى خالد مصطفى . 2002 .*الحماية الإجرائية للاستثمارات الأجنبية* الخاصة .عمان : الدار العلمية الدولية . ص 20 .

[(6)] النظامي ، مصطفى خالد مصطفى. مصدر سابق . ص 21 .

[(7)] الفقرة (ن) المادة (1) من قانون الاستثمار في العراق رقم (13) لسنة 2006، المنشور في الوقائع العراقية العدد (4031)، 28 ذو الحجة 1427 ،17كانون الثاني 2007 .

[(8)] الفقرة (تاسعاً) من المادة الاولى من الفصل الاول من قانون الاستثمار ، إقليم كردستان –العراق رقم (4) لسنة 2006 المنشور في وقائع كردستان بالعدد (62) في 2006/8/27 .



وفي ضوء ما سبق، نرى أنه لكي يتم التوصل إلى تعريف دقيق وشامل للاستثمار الأجنبي يستلزم أن نأخذ بعين الاعتبار عدم إغفال أي عنصر من العناصر المكونة لهذا الاستثمار كمصدر رأس المال والملكية الأجنبية والحق في إعادة تصدير وتحويل عوائد الاستثمار إلى الخارج[9] .بالإضافة إلى السلطة التي تتمتع بها الدولة المضيفة للاستثمار سواء من حيث منح التراخيص بالاستثمار أو تحديد مجالات الاستثمار وأنشطته في هذا الشأن.

وإضافة إلى ما سبق، لو تأملنا جل هذه تعريفات أدركنها جامع غير مانع أو مانع غير جامع، وحفظ لأهمية التعريف عند العلماء نقتصر بعبارة بسيطة واضحة ونقول: "بأنه انتقال رؤوس الاموال نقديه أو عينيه، ماديه أو معنويه (كالمعرفة الفنية والتقنية والتصاميم الصناعية) من دولة المستثمر الى الدولة المضيفة بقصد تحقيق الارباح للمستثمر بما يكفل عدم الخروج عن قوانين وسياسات خطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة المضيفة".

المطلب الثاني: أنواع الاستثمار الاجنبي

هناك أنواع كثيرة للاستثمار الأجنبي وهي تختلف باختلاف المعيار المستخدم في تصنيفها، حيث سنتناول تقسيم الاستثمار الأجنبي من حيث طبيعته لأهميته في هذه الدراسة .

ينقسم الاستثمار الأجنبي من حيث طبيعته إلى نوعين مهمان:

أحدهما: الاستثمار الأجنبي المباشر.

ثانيهما: الاستثمار الأجنبي غير المباشر.

أولا : الاستثمار الأجنبي المباشر(Foreign Direct Investment)

فقد عرفه صندوق النقد الدولي بأنه الاستثمار الذي يتم للحصول على مصلحة مستمرة في مشروع يقوم بعمليات في إطار اقتصادي خلاف اقتصاد المستثمر الذي يستهدف المستثمر به الحصول في القيام بدور فعال في إدارة المشروع .[10]

[9] ينظر في بيان هذه العناصر الثلاثة للاستثمار الأجنبي: د. أحمد شرف الدين، المرشد إلى اعداد تشريع الاستثمار، اصدار المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، 1988م، ص 30 وما بعدها.

[10] رمضان علي عبدالكريم . 2011 . *الحماية القانونية للاستثمارات الأجنبية المباشرة ودور التحكيم في تسوية المنازعات الخاصة بها* .القاهرة : المركز القومي للإصدارات القانونية .ط1 .ص 22 .



أما عن أهمية الاستثمار الأجنبي المباشر للمستثمر الأجنبي فإنها تبرز في تفضيل المستثمر الأجنبي لهذا النوع من الاستثمار لأنه يخوله حق ممارسة إدارة المشروع الاستثماري ورقابته وتوجيه، كما أنه هو الذي يختار المشروع الذي يستثمر فيه أمواله، مثلما أن إمكانية الربح فيه كبيرة على المدى الطويل (11).

أما الأهمية بالنسبة للدولة المضيفة، فهي تفضل الاستثمار الأجنبي المباشر؛ لأنه يمكنها من الحصول على أحدث المنجزات التكنلوجية وأكثرها تطوراً بالنظر إلى ما تملكه هذه الشركات العملاقة من إمكانيات وقدرات هائلة على صعيد البحث العلمي والتكنلوجي، بالإضافة إلى الحصول على أفضل المهارات التنظيمية والإدارية والفنية ،كما أنه يساعد الدول النامية في القضاء على مشكلة المديونية الخارجية التي تعاني منها هذه الدول ويساعدها كذلك في القضاء على البطالة (12).

وهكذا فإن الاستثمار الأجنبي المباشر يحظى باهتمام كبير من جانب الدول النامية والمتقدمة على سواء ،بل إنه أصبح موضوع اهتمام دولي فوجهت إليه منظمة الأمم المتحدة عنايتها واهتمامها بحكم الدور المتعاظم والمتزايد الذي يمثله في الاقتصاد العالمي والتجارة الدولية (13).

كما ينقسم الاستثمار الأجنبي المباشر إلى نوعين رئيسيين هما: المشروعات المشتركة، والشركات المتعددة الجنسية، أي أن المستثمرون الأجانب يقومون عادة بالاستثمار المباشر من خلال إنشاء مشروعات مشتركة أو من خلال إيجاد فروع للشركات متعددة الجنسيات، حيث سيتم دراسة كلا الفرعين أدناه.

الفرع الأول: المشروعات المشتركة (Joint Ventures)

يقصد بالمشروعات المشتركة الاستثمارات التي تقوم على أساس المشاركة والتعاون بين الطرفين أو أكثر في مجال استثماري سواء كان في أكثر من بلد او في بلد واحد (14). أو هي المشروعات التي يمتلكها أو يشارك فيها بصفة دائمة طرفان أو شخصان قانونيان أو أكثر من دولتين مختلفتين ولا تقتصر المشاركة على حصة في رأس المال بل تمتد على الإدارة وبراءات الاختراع أو العلاقات التجارية (15).

---

(11) صفوت احمد عبد الحفيظ . 2005 . *دور الاستثمار الاجنبي في تطوير احكام القانون الدولي الخاص* . الاسكندرية : دار المطبوعات الجامعية . ص 31 .

(12) آل زيارة ، كمال عبد حامد. 2009 . *"الاستثمار الأجنبي المباشر، المنافع والمساوئ "*. مجلة جامعة اهل البيت. العدد السابع .ص75-77 .

(13) السامرائي، دريد محمود. *النظام القانوني للشركات المتعددة الجنسية*. بحث غير منشور. ص 14.

(14) عبد الوهاب حميد رشيد .1985 . *الدور التكاملي للمشروعات العربية المشتركة _الطموحات و الآراء* . بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع . ص 38.

(15) محمد عبد العزيز عبد الله . 2005 . *الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول الإسلامية في ضوء الاقتصاد الإسلامي* . الأردن : دار النفائس. ص 38 .



الفرع الثاني: الشركات المتعددة الجنسيات [16](Multinational Corporations)

هي مجموعة من الشركات، تتمتع بجنسيات دول مختلفة، ويتعدى نشاطها حدود دولة واحدة، وتمارس إحداهما (الشركة الام) سيطرتها ورقابتها على الشركات الأخرى التي تسمى بالشركات الوليدة أو التابعة، عن طريق مساهمتها في رأس مال الشركة الوليدة بنسبة تسمح لها بممارسة هذه السيطرة، وتخضع الشركات الوليدة لإدارة شركة الأم في أطار استراتيجية عالمية واحدة.

ثانياً: الاستثمار الأجنبي الغير مباشر (Indirect Foreign Investment)

هو ذلك الاستثمار الذي يتخذ شكل قروض مقدمة من الهيئات أو الافراد أو الشركات الأجنبية، أو يكون في شكل اكتتاب في الأسهم والسندات الصادرة من الدولة المستقطبة لرأس المال أو هيئاتها العامة أو الشركات التي تنشأ فيها، على أن لا يكون للمستثمر الأجنبي من الأسهم ما يخوله من إدارة الشركة والسيطرة عليها [(17)]، وهذا ما يتميز به الاستثمار غير المباشر؛ بأن دور المستثمر الأجنبي يقتصر على مجرد تقديم رأس المال إلى جهة معينة في الدولة المضيفة لتقوم هي بهذا الاستثمار دون أن تكون له أية سيطرة أو رقابة على المشروع [(18)].

المبحث الثاني : معوقات الاستثمار الأجنبي المتعلقة بقوانين الملكية .

ولأجل تسليط الضوء على المعوقات الخاصة بنزع الملكية المشروع الاستثماري، سنقسم هذا المبحث إلى مطلبين، ونتناول في المطلب الأول: المخاطر التي تواجه ملكية المشروع الاستثماري، وفي المطلب الثاني: نتناول معالجة المعوقات الخاصة بنزع الملكية المشروع الاستثماري.

المطلب الأول: المخاطر التي تواجه ملكية المشروع الاستثماري.

---

(16) هناك تسميات مختلفة أطلقت على هذه الشركات، مثل: الشركات الدولية International Corporations، والشركات عبر الوطنية Transnational Corporations، والشركات فوق القومية Super- National Corporations، والشركات العالمية Global Corporations، والشركات الكونية Corn- Corps Corporations،للمزيد أنظر

ـ الصائغ ، محمد يونس يحيى. 2005. *المركز القانوني للاستثمارات الأجنبية الخاصة في الدول النامية في ظل القانون الدولي المالي*. (رسالة دكتوراه) . جامعة الموصل . ص 35 وما بعدها.

(17) خليل حسن خليل .1960 . "*دور رؤوس الاموال الاجنبية في تنمية الاقتصاديات المتخلفة: مع دراسة مقارنة بإقليم كردستان* ". (رسالة دكتوراه) . جامعة القاهرة . ص81 .

(18) النظامي ، خالد مصطفى .2002 ." *الحماية الإجرائية للاستثمارات الأجنبية الخاصة دراسة مقارنة* ". (رسالة ماجستير) . جامعة طرابلس .ص 22 وما بعدها .



إن أكثر ما يخيف المستثمر الأجنبي هو الإجراءات التي تنصب على ملكية مشروعه الاستثماري كنزع ملكيته سواء بصورة دائميه أو مؤقتة وللوقوف على هذا المخاطر بشي من التفصيل سنقسم هذا المطلب إلى فرعين نتناول أشكال نزع الملكية بصورة دائمة في الفرع الأول ونزع الملكية بصورة مؤقته في الفرع الثاني.

الفرع الأول: نزع الملكية [19]بصورة دائمة

وهناك طريقتان تتبعها الدولة المضيفة للاستيلاء على ملكية المشروع الاستثماري للمستثمر الأجنبي بصورة دائمة هما التأميم والمصادرة وسنتناولها أدناه.

أولا: نزع الملكية للمنفعة العامة (الاستملاك)

يقصد بنزع الملكية للمنفعة العامة أو الاستملاك، الإجراء الذي تتخذه السلطة العامة في الدولة بحيث تستطيع بواسطته حرمان شخص من ملكه العقاري جبراً من أجل المنفعة العامة مقابل تعويض عادل [20].

وعرف المشرع العراقي نزع الملكية في قانون الاستملاك رقم (54) لسنة 1970 الملغى بأنه: "نزع ملكية العقار والحقوق العينية المتعلقة به لنفع عام ولقاء تعويض عادل يعين بموجب هذا القانون. ويشمل لفظ (العقار) العقار ذاته والحقوق العينية فيه"[21]. على العكس من قانون الاستملاك العراقي رقم (12) لسنة 1981 النافذ فلم يعرف نزع الملكية، ولكنه اكتفى بالنص على الهدف من القانون[22]. وحسناً فعل ذلك لأن ذلك من اختصاص الفقه والقضاء.

ثانياً: التأميم

يعتبر التأميم من أخطر الإجراءات السياسية التي تتعرض لها الاستثمارات الأجنبية في أقاليم الدول المضيفة للاستثمارات الأجنبية، المكيفة على أنها غير تجارية من الدرجة الأولى، لأنه يمس بالحقوق الأكثر أهمية والمكرسة بصفة مطلقة في العالم، والتي تتمثل في "حق الانسان في الملكية الخاصة" بصفة عامة وفي حق المستثمر الأجنبي بصفة خاصة.

---

[19] نزع الملكية وفقاً للمعنى الواسع مصطلح يعبر عن كافة صور تدخل الدولة في الملكية الخاصة (سواء كان التدخل دائمي كنزع الملكية للمنفعة العامة ،المصادرة، التأميم ، أو مؤقت كالاستيلاء الجبري المؤقت أو فرض الحراسة) . اما وفقاً للمعنى الضيق فيشمل نزع الملكية للمنفعة العامة(الاستملاك) الذي يرد على العقار دون المنقول .

[20] محمد رفعت و حسين عثمان . 2001 . *مبادئ القانون الاداري* . الاسكندرية : دار المطبوعات الجامعية . ص451

[21] البند الأول من المادة (1) من قانون الاستملاك العراقي رقم (54) لسنة 1970 (الملغي).

[22] حيث تنص المادة (1) من قانون الاستملاك العراقي رقم (12) لسنة 1981 المعدل على أنه:((يهدف هذا القانون إلى تحقيق ما يأتي: 1- تنظيم استملاك العقار والحقوق العينية الأصلية المتعلقة به من قبل دوائر الدولة والقطاعين الاشتراكي والمختلط تحقيقاً لأغراضها وتنفيذاً لخططها ومشاريعها. 2- وضع قواعد واسس موحدة للتعويض العادل عن العقارات المستملكة تضمن حقوق اصحابها دون الاخلال بالمصلحة العامة. 3- تبسيط إجراءات الاستملاك بما يؤمن سلامة وسرعة انجازه)).



وفي العراق صدرت العديد من التشريعات والتي تم بمقتضاها تأميم العديد من النشاطات الصناعية والتجارية ذات الأهمية في الاقتصاد الوطني، فقد صدر قانون رقم (99) لسنة 1964 الذي أمم جميع شركات التأمين وإعادة التأمين وكذلك تأميم صناعة الإسمنت والسكاير والاسبست والغزل والنسيج والمواد الغذائية والصابون[23].

أما القانون رقم (100) لسنة 1964 فقد أمم جميع البنوك والمصارف غير الحكومة العاملة في العراق بما فيها فروع المصارف الأجنبية، وانتقال ملكيتها إلى الدولة بما فيها الأموال المنقولة وغير المنقولة المسجلة باسمها أو باسم مركزها الرئيسي في الخارج إذا كانت أجنبية[24]. كذلك تم تأميم الشركات الأجنبية العاملة في القطاع النفطي وذلك بموجب القوانين رقم (101) لسنة 1973[25]، والقانون رقم (70) لسنة 1973[26]، أما القانون رقم (200) لسنة 1975 فكان آخر التشريعات الخاصة بتأميم النفط في العراق حيث قضى بتأميم جميع الحصص الشائعة في عمليات نفط البصرة التي لم تشملها القوانين السابقة[27].

ورغم مشروعية التأميم إلا أن أثره على الاستثمارات الوطنية والأجنبية يكون سلبياً ، حيث يمثل اللجوء اليه هاجساً مزعجاً بالنسبة للمستثمر الاجنبي ، حتى ولو كان مقابل تعويض يدفع لهم ، وذلك لان هذا التعويض لن يفلح في إزالة الأثر السلبي الذي يتركه التأميم في نفس المستثمر ، ومن هذا المنطلق فأن التأميم يقف عائقاً يقف في قائمة المعوقات الرئيسة لجذب رؤوس الأموال الاستثمارية الأجنبية إلى البلدان المضيفة، التي تقدم على اتخاذ قرار التأميم ضد هذه الأموال [28].

ثالثاً: المصادرة

تعتبر المصادرة من بين المخاطر غير التجارية التي ترمي إلى حرمان المالك من ملكيته، دون أن يكون مقابل ذلك تعويض، إذ تعرف إجراء من وراءه نزع ملكية مال المحكوم عليه جبراً وإضافته إلى ملك الدولة دون مقابل، وذلك بموجب حكم قضائي صادر من محكمة لها وولاية الفصل في النزاع المعروض عليها والذي صدر حكم بشأنه [29]. فالمصادرة عموماً

---

[23] يُنظر: المادة الأولى من القانون رقم (99) لسنة 1964، والمنشور في جريدة الوقائع العراقية بالعدد (975) في 14/ 7/ 1964.

[24] يُنظر: المادة الأولى من القانون رقم (100) لسنة 1964، والمنشور في جريدة الوقائع العراقية بالعدد (975) في 14/ 7/ 1964.

[25] يُنظر: المادة الأولى من القانون رقم (101) لسنة 1973، الصادر في 12/20/ 1973.

[26] يُنظر: المادة الأولى من القانون رقم (70) لسنة 1973، الصادر في 1973/10/7.

[27] يُنظر: المادة الأولى من القانون رقم (200) لسنة 1975، الصادر في 1975/12/8.

[28] الشمري. 2016 . *معوقات الاستثمار الأجنبي في الدول العربية* (العراق-مصر –السعودية-الجزائر-اليمن).ص

[29] الزغبي، علي احمد .2002 .*أحكام المصادرة في القانون الجنائي* .عمان : دار الثقافة .ص 60.



تعرف بأنها: "أخذ الممتلكات الخاصة من قبل الدولة بدون تعويض مهما يكن شكل ذلك وبموجب أيّ اسم تنفذي"[30].

وبما تقدم يمكن القول بأن المصادرة تعد من أخطر المعوقات الاستثمارية وذلك من جانبين:

الجانب الأول: أن المصادرة تعد عملاً مشروعاً بالنسبة للدولة المضيفة للاستثمار على الرغم من خطورته، ولا ينتج أثراً على المستوى الدولي لصالح المستثمر أي لا يحق للمستثمر المطالبة بإلغاء المصادرة أو الاعتراض عليها انطلاقا من الطبيعة الجزائية لها.

الجانب الثاني: انتفاء التعويض في حالة المصادرة أو قلته أن وجد يجعل المستثمر الأجنبي مكتوف الأيدي ولا يستطيع أن يحرك ساكناً، لان من أهم ما يميز المصادرة هو انتفاء التعويض مما يعرضه الى خسارة مشروعه الاستثماري [31].

الفرع الثاني: نزع الملكية بصورة مؤقتة

إن نزع ملكية المشروعات بصورة مؤقتة تتمثل بالاستيلاء المؤقت وفرض الحراسة على المشروع الاستثماري، إذ هما إجراءات يختلفان عن التأميم والمصادرة في كونهما يمثلان إجراءات مؤقتة تزول بزوال أسبابها، إلا أنهما يتشابهان بكونهما ينصبان على ملكية المشروع الاستثماري ومنعه من الانتفاع بمشروعه ولو بشكل مؤقت.

1- الاستيلاء الجبري المؤقت

فالاستيلاء الجبري : "هو إجراء تتخذه الجهة المختصة، وفقاً للقانون بموجب قرار إداري يهدف إلى الانتفاع بالمال المستولى عليه دون انتقال ملكيته للدولة، لأنه إجراء لا تنتقل بموجبه الملكية، بل تبقى على ذمة المستثمر الأجنبي، حتّى تنتهي المدّة المحددة للاستيلاء"[32] .

وغالباً ما تباشره الدولة في ظروف استثنائية كأن تكون لأغراض عسكرية أو لغيرها من دواعي المصلحة العامة كحالات حدوث غرق أو فيضانات أو تفشي أوبئة أو غيرها من الحوادث الموجبة لسرعة مباشرة الاشغال أو استخدام عقار ما للسيطرة على الحالة الطارئة، ويمكن القول أن الاستيلاء إجراء موحد ينصب على الملكية بغض النضر عن صاحب الملكية ؛ فالاستيلاء الجبري يطبق على الأجانب والمواطنين على حدً سواء.

---

[30] Van necke (confiscation, expropriation and the conflict of law) international law quarterly: vol 4, no.3, July 1985. P. 345.

[31] الشمري. 2016 . *معوقات الاستثمار الأجنبي في الدول العربية* (العراق-مصر -السعودية-الجزائر-اليمن).ص .

[32] هشام خالد.2000 . عقد ضمان الاستثمار، القانون الواجب التطبيق عليه وتسوية المنازعات التي قد تثور بشأنه. مصر. ص 183 .



فالمشرع العراقي لم يتطرق إلى الاستيلاء المؤقت بشكل مستقل، وإنما أورد أحكامه ضمن أحكام قانون الاستملاك العراقي رقم (12 لسنة 1981). إذ تطرق في الفصل الرابع منه إلى الاستيلاء المؤقت، في نص المادة (26/أولا) ولدوائر الدولة وللقطاعين الاشتراكي والمختلط في الحالات الاستثنائية الطارئة، كالفيضانات أو تفشي وباء، أن تقرر الاستيلاء المؤقت على أي عقار مدة تحدد بقرار الاستيلاء، على أن لا تتجاوز ((سنتين)) من تاريخ القرار. أما الفقرتين (ثانياً وثالثاً) من المادة أعلاه فقد تضمن آلية أو إجراءات الاستيلاء من خلال تشكيل لجنة برئاسة رئيس الوحدة الإدارية ممثلاً عنه وعضوية صاحب العقار وممثل عن الجهة المستولية، وفي حالة تعذر تعين ممثل عن صاحب العقار، يعين رئيس الوحدة الإدارية ممثلاً عنه من بين أصحاب العقارات المجاورة، وتقوم اللجنة بتنظيم محضر بوضع اليد على العقار الذي صدر به قرار الاستيلاء. وتتولى هذه اللجنة تقدير التعويض المناسب الذي يستحقه صاحب العقار المستولى عليه مدة الاستيلاء المؤقت[33].

ومن خلال عرض موقف المشرع العراقي بخصوص إجراءات الاستيلاء المؤقت نلاحظ أن المشرع العراقي قد أناط الصلاحيات لرئيس الوحدة الإدارية التي يقع العقار ضمن حدودها، في حين نجد بعض التشريعات[34] قد أناطت هذا الأمر بمجلس الوزراء بناءً على عرض من الجهة الحكومية صاحبة الاستيلاء، مما يؤكد خطر هذا الإجراء المتخذ، لذلك كان هذه التشريعات أكثر ضمانة وأمان لحق الملكية من خلال اقتران أمر الاستيلاء المؤقت بمجلس الوزراء، بينما أوكل المشرع العراقي الأمر الى رئيس الوحدة الإدارية، والتي يمكن أن يكون المحافظ أو القائم مقام أو مدير الناحية، حسب موقع العقار، مما يعرض حق الملكية للخطر لعدم وجود الضمانات الكافية لمطمئنة المستثمر الأجنبي ضد إجراء الاستيلاء[35] .

2- فرض الحراسة

يقصد بالحراسة بأنها: "وضع مال يقوم في شأنه نزاع أو يكون الحق فيه غير ثابت، وتهدده خطر عاجل، في يد أمين يتكفل بحفظه وإدارته ورده مع تقديم حساب عنه إلى من يثبت له الحق فيه "[36].والحراسة إما أن تكون اتفاقية أو قضائية أو قانونية أو إدارية، فهي اتفاقية إذاكانت بناء على اتفاق بين شخصين أو أكثر، وهي قضائية إذا صدر بها حكم قضائي الغرض منه المحافظة على حقوق الملكية وما ينشأ عنها من حقوق عينية ولا يحكم بها إلا عند الضرورة،

---

(33) انضر المادة (26-27-28) من قانون الاستملاك العراقي رقم(12) لسنة1981. العراق: الوقائع العراقية. العدد 3017.

(34) كالمشرع الكويتي ، انظر المواد (26،27،28) من قانون نزع الملكية والاستيلاء المؤقت الكويتي رقم (33) لسنة 1946.

(35) الشمري. 2016 . *معوقات الاستثمار الأجنبي في الدول العربية*. (العراق-مصر —السعودية-الجزائر-اليمن).ص

(36) السنهوري ،عبد الرزاق احمد . 2009 . *الوسيط في شرح القانون المدني الجديد. (العقود الواردة على العمل المقاولة والوكالة والوديعة والحراسة)* . بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية. الجزء 7. المجلد الأول. ط3 ص 781.البند 394.



وهي قانونية حينما تفرض بنص القانون، وأخيراً قد تكون إدارية وذلك حين تقوم السلطة الإدارية بفرضها، وهي التي تهمنا، حيث تقوم السلطة العامة في البلد المضيف للاستثمار بهدف تسيير مرفق عام إزاء إخلال الملتزم بإدارته وفقاً لوثيقة الالتزام فيما بينهما[37]. وعليه فإن الدولة تفرض هذا الإجراء لغرض تحقيق عدة أهداف منها:

1. تيسير مرفق ذا نفع عام.
2. التحفظ على أموال أشخاص قاموا بأفعال من شأنها الإضرار بالمنشآت أو المصالح القومية للبلاد.

والحقيقة أن القرار الإداري بفرض الحراسة الإدارية لا يعد قراراً نهائياً إذ من الممكن الطعن به بأي طريق من طرق الطعن، كما أن الحراسة تفرض على العقارات والمنقولات على حد سواء، فضلاً عن ذلك لا يستحق مالك الأموال الموضوعة تحت الحراسة أي تعويض عن غل يده في إدارة أمواله ووضعها تحت يد الحارس[38] .

المطلب الثاني: معالجة المعوقات الخاصة بنزع ملكية المشروع الاستثماري

إن الخشية من (نزع ملكية المشروع الاستثماري) يعد العائق الأكبر أمام استقطاب رأس المال الخارجي، إذ إنه قد يؤدي في الواقع إلى ابتعاد المستثمرين عن مزاولة نشاطهم التجاري في تلك الدولة مهما توافرت فيها فرص تحقيق الربح [39].

لذلك يتعين على الدولة المستقطبة للاستثمار الأجنبي أن تبادر إلى التخفيف من هذه الخشية أو إزالتها ويكون ذلك بفرض قدر من القيود القانونية على نزع ملكية الاستثمار لا تؤثر بصورة وأخرى على نظامها القانوني: ولعل من أهم تلك القيود هي نزع حظر نزع ملكية الاستثمار الاجنبي بهدف طمأنة المستثمر الاجنبي وتشجيعه على ممارسة نشاطه التجاري بيد أن هذا الحضر قد يكون مطلقاً وقد يكون مشروطاً بشروط معينة . كما أنه قد يرد على كل نضم نزع الملكية كالتأميم أو المصادرة أو الاستيلاء الموقت أو فرض الحراسة، أو على البعض دون الآخر، وذلك بحسب نضرة المشرع الوطني والاتجاه الذي يعتنقه في مواجهة الاستثمار الأجنبي . ونتولى بحث ذلك في فرعين نخصص أولهما لبحث الحضر المطلق لنزع الملكية ونتولى في ثانيهما بحث الحضر المشرط لنزع ملكية هذا الاستثمار.

---

[37] هشام خالد، المرجع السابق، ص (186– 187).

[38] الفتلاوي ،أحمد حسين جلاب.1427هـ، 2006م . *النظام القانوني لعقد الاستثمار*. (رسالة دكتوراه). كلية الحقوق، جامعة النهرين، ، ص (136–137).

[39] السامرائي ،دريد محمود . 2006 . *الاستثمار الاجنبي (المعوقات والضمانات القانونية)* .ص147.



الفرع الاول: الحضر المطلق لنزع الملكية

هو أن يقر القانون الداخلي للدولة المضيفة حظر نزع ألملكية مطلقاً ويعد هذا الحظر حافزاً مهماً لتشجيع الاستثمار بضمانة من التأميم والمصادرة إلا انه يبدو مبالغاً في هذا النمط لأن الدولة لا تستطيع التنازل عن التأميم ، لأنها تستطيع إن تنزع الملكية (بالتأميم) مقابل تعويض عادل وهو حق قد أعترف به القانون الدولي المعاصر كحق سيادي ووسيلة من وسائلها لتحقيق الصالح العام ، وهو حق يسلم به الجميع ما دام يقترن بتعويض المتضررين عن تطبيقه وتقريره. أما حظر نزع الملكية (بالمصادرة) فأنه أمر معقول وذلك لان ألمصادرة تؤدي إلى حرمان المستثمر من مشروعه الاستثماري بدون أي تعويض، وبهذه الصيغة تعد عائقاً كبيرا تخيف المستثمر الاجنبي يجب حضرها، ومن التشريعات التي أخذت بهذا الاتجاه قانون ضمانات وحوافز الاستثمار في مصر رقم (8) لسنة 1997 وكذلك وكذلك قد أخذ بهذا الاتجاه التشريع اليمني رقم (22) لسنة 1991.

فالحضر المطلق للملكية يعتبر تنازل من جانب الدولة عن جزء مهم من صلاحياتها في سبيل توفير بيئة استثمارية مناسبة لاستقطاب رأس المال الأجنبي [40].

وبمقتضى ذلك يجيز قانون الاستثمار نزع ملكية الاستثمار الأجنبي بشروط معينة ينبغي توافرها لإمكان ذلك ، وهذه الشرط يجيب أن تذكر صراحة في قانون الاستثمار ويتجسد هذا الاتجاه عموماً في التشريع السعودي لسنة 2000 وكذلك قانون تشجيع الاستثمار في السودان لسنة 1999.

كما نلاحظ من هذا الاتجاه أنه يلزم لاستملاك المشروع الاستثماري توافر ثلاث شروط:

1- المصلحة العامة

يقصد بالمصلحة العامة مجموعة العمليات التي تستجيب لحاجات البلاد التي تتعلق بالصالح العام وبالاقتصاد الوطني بصفة عامة [41]، ويجب توافرها في الإجراء الذي تتخذه الدولة للاستيلاء على المشروع الاستثماري ، إذا كان يهدف بصفة أساسية إلى تحقيق مصلحة عامة للدولة أو لإحدى هيئاتها ، اما الاجراءات التي تتخذها الدولة الذي يقتصر على تحقيق منافع خارج مقتضيات المصلحة العامة فلا يعد عاملاً من عوامل اللجوء إلى نزع الملكية [42].

---

(40) السامرائي ،دريد محمود. 2006 . *الاستثمار الاجنبي (المعوقات والضمانات القانونية)*. ص 150 .

(41) عشوش ، أحمد عبد الحميد .1990. *التحكيم كوسيلة لفض المنازعات في مجال الاستثمار –دراسة مقارنة* . مصر : مؤسسة شباب الجامعة . ص 360.

(42) عصام الدين مصطفى .1975.*النضام القانوني للاستثمارات الأجنبية الخاصة في الدول النامية* .(رسالة دكتوراه). جامعة عين شمس .ص261 .



2- الاجراء القانوني الواجب.

يعد هذا الشرط ضماناً مهماً للمستثمر الأجنبي، ويقصد به ضرورة إصدار قرار الاستيلاء طبقاً للإجراءات والضمانات القانونية الواردة في القانون الداخلي للدولة المضيفة، إضافة إلى ما يتطلب معيار الحد الأدنى لمعاملة الأجانب في القانون الدولي، ويقصد بذلك في الواقع توفير الحماية القانونية للاستثمار الأجنبي ضد الإجراءات التعسفية التي قد تتخذ من قبل سلطة غير مختصة [43].

3- الالتزام بأداء التعويض

يعد الالتزام بدفع التعويض في الواقع ضماناً قانونياً مهماً من ضمانات الاستثمار الاجنبي في الدولة المستقطبة للاستثمار، فهذه الدولة وإن كانت تملك الحق في الاستيلاء على المشاريع الأجنبية التي تزاول نشاطاً تجارياً في إقليمها، باستخدام أدوات قانونية مختلفة ، فإنها تلتزم من جهة أخرى بمقتضى قواعد القانون الداخلي والدولي بجبر الضرر الذي يلحق المستثمر الاجنبي نتيجة حرمانه، بطريق مباشر أو غير مباشر، من أمواله المستثمرة في الدولة [44].

المبحث الثالث : معوقات الاستثمار الأجنبي في القوانين الإدارية

إن قرار المستثمر الأجنبي في اختيار الدولة المضيفة لإقامة مشروعه الاستثماري يرتبط ارتباطا وثيقاً بالضمانات المقدمة من هذه الدولة . فقد تكون الدولة تتمتع بكثر من المزايا والخصائص الجغرافية والموارد البشرية والطبيعية، إلا أنها لا تجذب الاستثمارات الأجنبية وذلك ربما يكون بسبب بعض المعوقات أو القيود الإدارية التي تفرضها الدولة المضيفة على المستثمر الأجنبي كالقيود على حرية المستثمر في التصدير والاستيراد وكذلك حرية تملك العقارات لغرض إقامة المشروعات والتصرف بها . وسنتناول هذه القيود بالترتيب في المطلب الأول ثم نتناول كيفية معالجة المعوقات في المطلب الثاني.

المطلب الأول: المعوقات الإدارية الخاصة بالاستيراد والتصدير

إن الاستيراد والتصدير يعتبر الشريان المغذي للمستثمر الأجنبي وذلك لما يوفره من ألات وقطع غيار ومواد أولية اللازمة لممارسة نشاطه الاستثماري أو تصدير منتجاته الى الأسواق الدولية . وأن عدم الاهتمام الدولة المضيفة بهذا الجانب من التشريعات تؤدي إلى نتائج سلبية في مجال جذب المستثمرين كبعض الدول العربية عندما وضعت بعض القيود على

---

(43) عصام الدين مصطفى بسيم . 1975. *النظام القانوني للاستثمارات الأجنبية الخاصة في الدول النامية* .(رسالة دكتوراه).جامعة عين شمس . ص . 261

(44) السامرائي ،دريد محمود . 2006 . *الاستثمار الاجنبي (المعوقات والضمانات القانونية)* .ص157 .



المستثمر في مجال التصدير والاستيراد كالقيود التي تتعلق بالمحافظة على النقد الأجنبي أو بذريعة تشجيع الصناعة الوطنية وتوفر مثل هذه المواد في الأسواق المحلية [45]، أو بسبب احتياجات السوق المحلى لمثل هذه الصناعات في حالة التصدير.

وهذه السياسات في حقيقة الأمر ترتب مخلفات سلبية على المشاريع الاستثمارية، وكذلك هناك أنواع أخرى من القيود كأن تلزم الدولة المستثمر الأجنبي على استيراد السلع والمعدات اللازمة لنشاطه من دولة معينة أو يفضل اختيار دولة صديقة للدولة المضيفة[46]، أو تلزم الدول المستثمر الأجنبي بالامتناع عن استيراد معداته ومواده أو تصدير منتجاته من وإلى دولة معادية للدولة المضيفة[47]

وفي العراق نرى أن المشرع تدارك هذه الضمانة وأعتبرها من الضمانات الأساسية التي منحتها القوانين العراقية للمستثمرين وأصحاب رؤوس الأموال الوطنية والأجنبية ونرى أن قانون الاستثمار النافذ تناول هذه الضمانة في أكثر من فقرة ومنها الفقرة (ثالثا) من المادة (17) والتي تنص على أنه: تعفى قطع الغيار المستوردة لأغراض المشروع من الرسوم، على أن لا تزيد قيمة هذه القطع على (20%) عشرين من المئة من قيمة شراء الموجودات، بشرط ان لا يتصرف بها المستثمر الأجنبي لغير الأغراض المستوردة من أجلها . وجاء في الفقرة (رابعاً)من المادة (14) أنه: يلزم المستثمر بمسك سجلات خاصة بالمواد المستوردة للمشروع ، والمعفاة من الرسوم طبقاً لأحكام هذا القانون مع تحديد مدة الاندثار لهذه المواد.

يتبين من النص أعلاه بأن المشرع العراقي قد أزال للمستمر الأجنبي بعض القيود والتعقيدات الروتينية المتبعة كالتقيد في سجل المستوردين، أو الحصول على إجازة الاستيراد في هذا الشأن وهي خطوة يحمد عيها عليها، كما حذر المشرع المستثمر الأجنبي من استغلال إجازة الاستيراد والمضاربة بقطع الغيار المستوردة، وإذا قام بشي من هذا القبيل سيجد

---

45 ومثال ذلك كما ورد في تقرير مؤسسة العربية لضمان الاستثمار : إن إحدى الشركات الاستثمارية العربية تعرضت لمشاكل وأدت الى تعطيل نشاطها ، وقد طلبت من الجهات المعنية في الدولة المضيفة استيراد نضم متطورة للري ، ورفضت هذ السلطات السماح لها بذلك ، بحجة توافر تصنيع هذه النظم محلياً تختلف مواصفاتها عن النظم اللازمة ، مما تسبب في حدوث اختلال في أداء الشركة وتعطيلها ،للتفصيل ينضر : معوقات الاستثمار في الدول العربية . سلسلة الدراسات الاستثمارية، تصدرها المؤسسة العربية لضمان الاستثمار ، بدون طبعة وسنة طبع . الكويت .ص 16.

(46) ومثال ذلك : ما نصت عليها المادة (19/ب) من عقد الاستثمار النفطي المبرم بين دولة الكويت وشركة النفط العربية عام (1958)على أنه : ... يجب على الشركة أن تمنح أفضلية للسلع والمواد المتاحة في الكويت والدول العربية الصديقة ، ذات النوع والجودة المماثلة، والسعر المناسب ".

(47) ومثال ذلك : ما نصت عليها المادة (30) من عقد الاستثمار النفطي المبرم بين حكومة مملكة البحرين و شركة سيبر يور عام (1970) على أنه : " تعطي الشركة الأفضلية للسلع والمواد المتوفرة في البحرين ، بجودة وبسعر تنافسي مع السوق العالمية ، مع الأخذ بالحسبان مصاريف النقل والتأمين ولا تشترى بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من دولة تعلن الحكومة أنها معادية أو غير صديقة .للمزيد ينضر :

الشاهين ،وسن مقداد .2006. التزامات الإدارة في عقود الاستثمارات النفطية .(رسالة ماجستير). جامعة الموصل . ص(132-133)



نفسه تحت طائلة المسؤولية التي حددتها المادة (18) لهذا الغرض [48]. كما نلاحظ في القانون النافذ بأن المشرع قد غفل عن الإشارة إلى حق المستثمر في تصدير منتجاته إلى الخارج في حين أن القانون العراقي السابق قد أشار إلى هذا الحق بوضوح في قانون الاستثمار [49]العربي الملغى رقم (62) لسنة 2002 الذي نص على أنه: يتمتع المشروع المؤسس بموجب أحكام هذا القانون بالضمانات التالية: ...حق تصدير إنتاجه كلاً أو –جزءاً– وفق ضوابط التصدير المعتمدة – بما يؤمن احتياجاته من النقد الأجنبي"[50].

المطلب الثاني: المعوقات الإدارية الخاصة بتملك العقارات اللازمة لإقامة المشروع الاستثماري والتصرف فيه.

ونظراً لأهمية الأراضي والعقارات بالنسبة للمستثمر لكونها اللبنة الأساسية والأكثر أهمية في إقامة مشروعه الاستثماري، إذْ لا يمكن إقامة أي مشروع من دون تخصيص الأرض المطلوبة وفقاً لخرائط وتصاميم مقترحة. حيث لا يثير جدال في خصوص تمليك المستثمر الوطني للعقار وذلك لأنه حق دستوري وغير قابل للنقاش [51]، بيد أن الجدال قد أثير في خصوص تملك الأجنبي للعقارات والتصرف فيه، فتقيد ملكية الأجنبي وتصرفه يؤدي الى عزوف المستثمر الأجنبي والبحث عن أماكن أكثر ضماناً؛ لذا تقوم اغلب الدول الجاذبة للاستثمار بدعم المستثمرين وتشجيعهم في بداية نشاطهم عن طريق منحهم الأراضي مجاناً أو بأسعار مُخَفضة.

وعلى الرغم من أدراك الدول المقارنة للتأثير المباشر لهذا القيود وأثرها على موقف المستثمرين من توظيف أموالهم في إقليمها ولبعث الثقة والطمأنينة في نفوسهم من إزالة المعوقات التي تحد من سبيل مزاولة نشاطهم التجارية، لاسيما سبل الحصول على القروض من المصارف التجارية، لأن العقارات تعتبر كضمان عيني لإعطاء القروض الكبيرة، نجد بأنها تختلف في مواقفها في هذه الخصوص، ولكن الأغلبية منها تتفق من حيث المبدأ للمستثمر الأجنبي الحق في تملك العقارات لإنشاء المشاريع الاستثمارية عليها، وما يلازمه لغرض تيسير نشاطاته الاستثمارية، ولكنها قد تختلف من حيث التفاصيل والجزيئات بحسب ظروف كل دولة وتداعيات نظامها السياسي[52].

---

[48] تنص المادة (18) من القانون الاستثمار العراقي النافذ على أنه : " إذا تبين أن موجودات المشروع المعفاة كلها أو بعضها من الضرائب أو الرسوم قد بيعت خلافاً لأحكام هذا القانون ، أو استعملت في غير المشروع أو استخدمت في غير الأغراض المصرح بها فعلى المستثمر تسديد الضرائب والرسوم والغرامات المحققة عليها وفقاً للقانون ".

49

[50] المادة (14/أولاً/د) من قانون الاستثمار العربي الملغى رقم (62) لسنة (2002)، القانون منشور في الوقائع العراقية ، العدد (3959)، بتأريخ (2002/12/2) . ص 606.

[51] مثال ذلك نصت المادة (23/ثالثاً/أ) من الدستور العراقي لسنة (2005) على أنه : " للعراقي الحق في التملك في أي مكان في العراق ، ولا يجوز لغيره تملك غير منقول إلا ما أستثني بقانون.

[52] طال برايم سليمان .2015. *لحماية الاستثمار الأجنبي* (دراسة مقارنة). الإسكندرية : الدار الجامعية الجديدة .ص 239.



المطلب الثالث : معالجة المعوقات الإدارية من خلال منحه التسهيلات اللازمة .

يقصد بالتيسيرات الإدارية التسهيلات التي تقدمها السلطات المختصة في الدولة المضيفة بهدف تذليل الصعوبات التي قد تعترض المشروعات الاستثمارية وتقديم المعلومات الاستثمارية والخدمات الادارية والمساعدة في سرعة انجاز الاجراءات اللازمة لإقامة المشروع وحسن سيره واستقرار العاملين به[53].

الفرع الأول: تبسيط الاجراءات اللازمة لإقامة المشروعات الاستثمارية

تعمل الدول التي ترغب في زيادة تدفق الاستثمارات الاجنبية الى أقاليمها إلى اعتماد تخفيض عدد الإجراءات اللازمة لتأسيس المشروعات الاستثمارية وتبسيطها وسرعة انجازها، لما له أثر مهم في تدعيم مناخ الاستثمار وبالتالي فإنها تمثل عامل جذب للاستثمارات الأجنبية، لذلك تلجأ الدول الراغبة في استقطاب رأس المال المستثمرين إلى اعتماد أساليب معينة يمكن من خلالها اتمام عملية انجاز الاجراءات اللازمة لإقامة المشروعات الاستثمارية بسرعة ومن هذه الاجراءات :-

أولاً – تفعيل خدمة النافذة الواحدة (OOS)

يقصد بخدمة النافذة الواحدة قيام هيئة حكومية واحدة تمتلك كافة الصلاحيات الضرورية بمنح الإجازات والتراخيص والموافقات، وأن الفكرة الاساسية تكمن في أن المستثمر سيكون على اتصال بجهة واحدة للحصول على كافة التراخيص والمستندات اللازمة للعمل [54]

ثانياً – إنشاء الحكومة الالكترونية(E-Government)

يقصد بمفهوم الحكومة الالكترونية استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين الشؤون العامة ويتمثل ذلك في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها ، وذلك وفق ضمانات امنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة[55] .

---

[53] مفيد شهاب . 1983 . ضمانات الاستثمار والمزايا المقررة له في التشريعات العربية والقطرية والاتفاقية الموحدة لاستثمار رؤوس الاموال العربية في الدول العربية .المجلة المصرية للقانون الدولي . المجلد التاسع والثلاثون . ص 23 .

[54] سالار محمد أمين .2009. *المناخ الاستثماري في العراق بموجب قانون الاستثمار* رقم (13) لسنة (2006) المعدل . بغداد : منشورات الهيئة الوطنية للاستثمار. ص 13 .

[55] مريم خال حسين . 2013. الحكومة الالكترونية . بغداد : مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية . ص 443.



الفرع الثاني: توفير المعلومات الاستثمارية و تقديم الخدمات الادارية.

القسم الاول: توفير المعلومات الاستثمارية

يقصد بتوفير المعلومات تعريف المستثمر الأجنبي بأهم الفرص المتاحة ونوعها والقطاعات الرئيسية المراد تنميتها وتوفير البيانات والخرائط الاستثمارية التي توضح له أرقام وبيانات عن الاقتصاد الوطني، ومعدل النمو الاقتصادي، وبيان الضمانات والحوافز والتسهيلات الممنوحة له[56] .

ويفضل أن يكون تقديم هذه المعلومات تحت اشراف مكتب مختص مثل مكتب تشجيع الاستثمار أو وزارة التخطيط أو أية جهة حكومية تتوافر فيها الامكانيات المادية والبشرية والقانونية التي تسمح لها بالحصول على البيانات والأرقام والتنسيق مع مختلف الأجهزة الحكومية[57].

القسم الثاني: توفير الخدمات الإدارية الاخرى

تقوم الدول في اطار سعيها لجذب الاستثمار الاجنبي بتقديم خدمات ادارية لما لهذه الخدمات من أثر في دعم وتشجيع الاستثمار ومن هذه الخدمات:-

أولاً – توفير الأراضي مجاناً أو بأسعار مخفضة

يمكن للدولة أن تدعم المستثمرين الأجانب وتشجعهم في بداية نشاطهم عن طريق منحهم أراضي مجاناً أو بأسعار مخفضة في بعض المناطق التي تستهدف الاستثمار فيها تبعاً لخريطة التنمية الاقتصادية[58]، أو تقوم الدولة المضيفة للاستثمار بتقديم أراضي مجاناً أو بأسعار مخفضة في المناطق القليلة النمو كي تجذب الاستثمارات إلى تلك المناطق.

ثانياً – تيسير دخول المستثمرين الاجانب

إن المستثمرين الأجانب الذين يبحثون عن فرص لاستثمار أموالهم في أقاليم الدول الأخرى قد يصطدمون بالقيود الموضوعة على دخولهم لتلك الدول أو بوجود إجراءات إدارية عديدة يستلزم اتخاذها ليتمكنوا من الإقامة في تلك الدول لذلك تسعى الدول التي ترغب في جذب الاستثمارات إليها إلى تذليل تلك الصعوبات والعقبات من خلال عقد

---

[56] علي كريمي .1990 . النظام القانوني لانتقال رؤوس الاموال بين الاقطار العربية .بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية .ط1 .ص 117 .

[57]سياسات جذب الاستثمار الاجنبي المباشر والبيني في منطقة الاسكوا ... ، مرجع سابق ، ص 25 .

[58] السياسات المقترحة لجذب الاستثمار الاجنبي المباشر الى مصر ، مرجع سابق ، ص 31 . وكذلك تجارب دولية لتحسين مناخ الاستثمار ، مرجع سابق ،ص11.



اتفاقيات دولية جماعية تضمن بمقتضاها كل دولة طرف السماح لمواطنيها بالدخول والإقامة في اقاليم الدول الاطراف الاخرى مما يسهل للمستثمرين من مواطنيها الاشتراك في إدارة وتشغيل مشروعاتهم الاستثمارية في الدولة المضيفة [59].

ثالثاً – خدمات تحفيزية إضافية.

تقدم الدول الأكثر جذباً للاستثمار في العالم خدمات إضافية فريدة وهذه الخدمات هي بمثابة تحفيز للمستثمر لقيام مشروعة الاستثمار وفق الخريطة الاستثمارية التي تضعها الدولة المضيفة، وهي :-

1- منح النقل

يمكن للدولة المضيفة للاستثمار أن تقدم منح نقل للمشروعات التي تقع في المناطق النائية لمساعدتها على تسويق منتجاتها إلى المناطق المختلفة[60].

2- دعم الطاقة

تقوم الدول المضيفة بتقديم هذا الدعم إلى المشروعات الاستثمارية التي تعمل في مجال الطاقة بما يساعد على زيادة موارد الطاقة المتاحة وخفض اسعارها[61].

3- القروض الميسرة

يمكن للدولة المضيفة للاستثمار أن تقدم قروض إلى المشاريع التي تقام في المناطق الأقل نمواً وبسعر فائدة يتوقف على عدة اعتبارات من بينها حجم رأس المال ومبيعات المشروع ودرجة المخاطرة المرتبطة بالمشروع[62].

4- منح التنمية

تقدم هذه المنح لمساعدة المشروعات على تحسين قدرتها على المنافسة في الأجل الطويل من خلال تشجيعها على استخدام التقنية الحديثة بشرط أن تكون الشركة الحاصلة على الدعم قادرة على تحقيق الأرباح في المستقبل ويجب أن يتوقف حجم المنحة المقدمة على طبيعة المشروع ونوع المنطقة التي يمارس فيها النشاط[63]

---

[59] عبد الواحد الفار ، المرجع السابق ، ص 122 .

[60] تجارب دولية لتحسين مناخ الاستثمار ، مرجع سابق ، ص11 .

[61] تجارب دولية لتحسين مناخ الاستثمار ، المرجع سابق ، ص11.

[62] تجارب دولية لتحسين مناخ الاستثمار ، المرجع سابق ، ص17 .

[63] تجارب دولية لتحسين مناخ الاستثمار ، مرجع سابق ، ص10 .



5- منح البحث والتطوير

تقدم هذه المنح للشركات التي تقوم بتطوير المنتجات القائمة أو ابتكار منتجات جديدة ويمكن استرداد هذه المنح في شكل اتاوات عند نجاح المنتج الجديد[64].

ونلاحظ مما تقدم أن التشريعات المنظمة للاستثمار في الدول العربية لم تقدم هذه الخدمات للمستثمر المحلي والأجنبي على الرغم من أهميتها لاسيما في توجيه الاستثمارات إلى القطاعات والمناطق التي تريد الدولة توجيه الاستثمارات إليها إذ تستطيع الدولة المضيفة توجيه الاستثمار إلى المناطق النائية من خلال تقديم منح النقل والقروض الميسرة كما أنها تستطيع تشجيع الاستثمارات على استخدام التقنية الحديثة من خلال منح التنمية ومنح البحث والتطوير

النتائج والتوصيات

بعد جولة هذه الدراسة العلمية حول "المعوقات القانونية للاستثمار الأجنبي في العراق وفق قانون رقم (13) لسنة 2006 المعدل " يثبت الباحث بما يأتي من النتائج والتوصيات:

1. الاستثمار الأجنبي هو: استعمال الأموال النقدية أو العينية وتنميتها في مشروع من المشاريع وفق قوانين الدولة المضيفة لها.
2. يساهم الاستثمار الأجنبي في محاربة الفقر والبطالة، وتوفير فرص العمل .كما يساعد الدولة في تحرك التنمية الاقتصادية كونه شريان رئيسي يتدفق من خلاله رأس المال والخبرة الفنية والعملية والتكنلوجيا .
3. تنوع الاستثمار الأجنبي حيث يوجد منها طويلة الأجل وقصيرة الأجل، وكذلك ما يكون مباشر و غير مباشر وغيرها ،حيث يعد الاستثمار الاجنبي المباشر من أهم أنواع الاستثمار الاجنبي ولذلك لاستفادة كلا أطراف العلاقة الاستثمارية ، حيث يستطيع المستثمر الاجنبي من خلاله على إدارة مشروعه الاستثماري والرقابة عليه وتوجيه بما يكفل مصلحته ، وكذلك تفضله الدولة المضيفة لأنه يمكنها من استقطاب رأس المال والتكنلوجيا وتوفير فرص العمل .
4. المعوقات القانونية الواردة على الملكية تكون أما بنزع الملكية بصورة دائمة كنزع الملكية للمنفعة العامة (الاستملاك) أو التأميم أو المصادرة ، أو تكون بصورة مؤقتة كالاستيلاء الجبري المؤقت أو فرض الحراسة على المشروع الاستثماري.

[64] تجارب دولية لتحسين مناخ الاستثمار ، مرجع سابق ، ص10 .



5. أن الاجراءات التي تنصب على ملكية المشروع الاستثماري كنزع ملكيته أو تقيده او حجزه تشكل هاجس مخيف للمستثمرين الاجانب ، لأنها تؤدي الى حرمان المستثمر الاجنبي من التصرف بمشروعة ، وتلحقه خسارة مادية ومعنوية .

6. يعد التصرف بالمشروع الاستثماري من الضمانات التشريعية المهمة للمستثمرين الاجانب ؛ حيث يزيد الثقة بالمشروع الاستثماري ، ويبعث الطمأنينة في نفوس المستثمرين .

7. تتفق جميع تشريعات الاستثمار على تخصيص العقارات اللازمة لإقامة المشاريع الاستثمارية من خلال بيعها أو تأجيرها للمستثمر بأسعار مخفضة أو بدون مقابل ،في الوقت الذي تشير فيه أغلب الأبحاث والدراسات إلى عدم كفاءة نظام تخصيص العقارات هذا من الناحية الاقتصادية ، وتتخلله صعوبات من الناحية الإدارية بالنسبة لكل من المستثمرين والأجهزة التنفيذية في الدولة ، كما أنه يتيح فرص الفساد الإداري

8. إن العملية الاستثمارية مرهونة بوجود أجهزة إدارية مختصة بشؤون الاستثمار يقع على عاتقها القيام بمجموعة من المهام والوظائف ، كالتخطيط والتنظيم وتوجيه الاستثمارات بما يحقق التنمية الاقتصادية ، فضلاً عن الترويج للمشروعات المتاحة للاستثمار، والتعريف بالمناخ الاستثماري داخل البلاد

التوصيات

يوصى الباحث بما يلي:

1. نوصي بضرورة تهيئة المناخ الاستثماري الملائم والجاذب للاستثمار المحلي والأجنبي على حد سواء . وذلك من خلال تعديل التشريعات المتعلقة بالاستثمار بشكلٍ مستمر , وجعلها أكثر مرونة وواقعية ومراعاة الشفافية والوضوح في اللوائح والتشريعات المالية والإدارية التي تحدد حقوق وواجبات الأطراف المشاركة في العملية الاستثمارية.

2. نقترح تعديل المادة (12/ ثالثاً) من قانون الاستثمار العراقي رقم (13) لسنة 2006م المعدل، حيث تطرق المشرع العراقي إلى صور نزع الملكية وحصرها بنزع الملكية للمنفعة العامة والمصادرة والتأميم ولم يتطرق لباقي صور نزع الملكية والمتمثلة بالاستيلاء المؤقت وفرض الحراسة ، كما قد جمع بين المصادرة والتأميم في نص واحد وأوجد لهما حكماً واحداً من حيث المنع عموماً ، أما الاستثناء فقد كان ما يصدر بحقو حكم قضائي بات ، أي باللجوء إلى القضاء لاستحصال حكم مكتسب درجة البتات ويذلك الأمر ينطبق على المصادرة دون



التأميم ، لأن الأخير قرار سيادي لا يقع إلا بموجب قانون أو قرار تشريعي فكان الأجدر بالمشرع العراقي إيراد النص بصورة مطلقة دون تخصيص لصور محددة لنزع الملكية، وعليه فنقترح تعديل النص أعلاه بالشكل الآتي:

- (المادة 12 /ثالثاً / أ) ، (عدم مصادرة المشروع الاستثماري المشمول بأحكام هذا القانون كلاً أو جزءاً باستثناء ما يصدر بحقو حكم قضائي بات.)
- (المادة 12 / ثالثاً / ب) ، (عدم تأميم المشروع الاستثماري المشمول بأحكام هذا القانون كلاً أو جزءاً إلا ما ورد بقانون أو تشريع خاص)
- (المادة 12/ ثالثاً / ج) ، (عدم نزع ملكية المشروع الاستثماري المشمول بأحكام هذا القانون كلاً أو جزءاً إلا للمصلحة العامة ووفقاً لقانون ومقابل تعويض عادل)

3. ضرورة تحديد نسبة مشاركة المستثمر الأجنبي طبيعياً كان أم معنوياً في المشروعات الاستثمارية من المشرع العراقي بالشكل الذي يكفل تحقيق الرقابة والسيطرة الوطنية على نشاط هذه المشاريع.

4. تفعيل دور سياسة النافذة الواحدة من خلال ربط المؤسسات الحكومية المختلفة والجهات القطاعية في الوزارات بهذه الدائرة , لتوحيد الجهة التي يتعامل معها المستثمر وإنهاء المتاعب التي يعانيها في تردده على العديد من المؤسسات الحكومية والجهات ذات العلاقة بالاستثمار .

5. ضرورة الاهتمام بالترويج للاستثمار من خلال انشاء مؤسسات ترويجية للاستثمار تتسم بالكفاءة والاتصال على نطاق واسع بالمستثمرين الاجانب والمحليين وتعمل على توضيح فرص الاستثمار امامهم وتعريفهم بالضمانات والحوافز التي تقدمها لهم الدولة المضيفة ، اضافة الى مد جسور التعاون مع المنظمات الدولية التي لها دور في عمليات الترويج .

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم
- ابن منضور .1956 . *لسان العرب* . لبنان :دار المعارف.
- حسين بني هاني . 2004. *حوافز الاستثمار في النظام الاقتصادي الإسلامي*. الأردن: دار الكندي



- الحسيني ، محمد مرتضى . 1966. *تاج العروس*. الكويت . مطبعة الكويت
- النظامي، مصطفى خالد مصطفى. 2002م . *الحماية الاجرائية للاستثمارات الأجنبية الخاصة (دراسة مقارنة)*. عمّان: الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع
- محمد رفعت و حسين عثمان . 2001 . *مبادئ القانون الاداري* . الاسكندرية : دار المطبوعات الجامعية
- الشمري. 2016 . *معوقات الاستثمار الأجنبي في الدول العربية* (العراق–مصر –السعودية–الجزائر–اليمن)
- الزغبي، علي احمد .2002. *أحكام المصادرة في القانون الجنائي*. عمان: دار الثقافة
- هشام خالد. 2000 . *عقد ضمان الاستثمار، القانون الواجب التطبيق عليه وتسوية المنازعات التي قد تثور بشأنه*. مصر: دار الفكر الجامعي
- السنهوري، عبد الرزاق احمد. 2009. *الوسيط في شرح القانون المدني الجديد*، (العقود الواردة على العمل المقاولة والوكالة والوديعة والحراسة). بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية
- الفتلاوي، أحمد حسين جلاب.1427هـ، 2006م . *النظام القانوني لعقد الاستثمار*.(رسالة دكتوراه). كلية الحقوق، جامعة النهرين
- السامرائي ،دريد محمود . 2006 ." *الاستثمار الاجنبي (المعوقات والضمانات القانونية)* ". لبنان –بيروت مركز دراسات الوحدة العربية
- عشوش ، أحمد عبد الحميد .1990. *التحكيم كوسيلة لفض المنازعات في مجال الاستثمار* –دراسة مقارنة . مصر : مؤسسة شباب الجامعة
- عصام الدين مصطفى بسيم . 1975. *النظام القانوني للاستثمارات الأجنبية الخاصة في الدول النامية* .(رسالة دكتوراه).جامعة عين شمس
- مفيد شهاب . 1983 . ضمانات الاستثمار والمزايا المقررة له في التشريعات العربية والقطرية والاتفاقية الموحدة لاستثمار رؤوس الاموال العربية في الدول العربية .المجلة المصرية للقانون الدولي .
- سالار محمد أمين .2009. *المناخ الاستثماري في العراق بموجب قانون الاستثمار* رقم (13) لسنة (2006) المعدل . بغداد : منشورات الهيئة الوطنية للاستثمار



- مريم خال حسين . 2013. *الحكومة الالكترونية* . بغداد : مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية
- الفار، عبد الواحد .1975 . *الجوانب القانونية للاستثمارات العربية والأجنبية في مصر*. القاهرة :عالم الكتاب
- العلي ، عادل فليح. 2011. المالية العامة والتشريع المالي والضريبي .الاردن : دار إثراء للنشر والتوزيع
- علي شهاب أحمد .2010. *الاستثمار الأجنبي الخاص في العراق ، الواقع والافاق* – دراسة قانونية مقارنة . (رسالة ماجستير). جامعة الدول العربية
- أبو حشيش، خليل عواد . 2010. *المحاسبة الضريبية، حالات وتطبيقات عملية لاحتساب ضريبة الدخل المستحقة*. الاردن: دار إثراء للنشر والتوزيع
- علي كريمي .1990 . النظام القانوني لانتقال رؤوس الاموال بين الاقطار العربية .بيروت : مركز دراسات الوحدة العربية .ط1 .
- نزيه عبد المقصود محمد مبروك. 2014م. *محددات وضمانات جذب الاستثمارات الأجنبية*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي
- سيد امام احمد. 1971. *الاعفاءات الضريبية بقصد تشجيع الاستثمار والانتاج* . مصر: مجلة مصر
- الطاهر ، عبد الله الشيخ محمود . 1988 . *مقدمة الضمانات التشريعية في اقتصاديات المالية العامة* ، جامعة الملك سعود ، الرياض
- محسن جمجوم . 1995. *التنسيق الضريبي الثنائي (تجربة مصر وسوريا)*. مجموعة اعمال ندوة (التنسيق الضريبي لتنمية الاستثمارات العربية المشتركة الامانة العامة لجامعة الدول العربية. القاهرة
- عصام بشور . 1978 . *المالية العامة والتشريع المالي*. الأردن : مطبعة طربين
- جدي ، حبيب الرحمن . 1982. *دور السياسية الضريبية في اجتذاب رؤوس الاموال الاجنبية في الدول الاخذة في النمو* .(رسالة دكتوراه) جامعة القاهرة
- الوليد صالح عبد العزيز. 2002 . *دور السياسة الضريبية في تحفيز الاستثمارات في ظل التطورات العالمية المعاصرة*. دار النهضة العربية



- عبد الحفيظ عبد الله. 1986. *اثار الحوافز الضريبية على الادخار والاستثمار*. القاهرة : دار الثقافة العربية
- الفخري ،عوني . 2002 . *التنظيم القانوني للشركات متعددة الجنسية والعولمة* . بغداد : بيت الحكمة ، مطبعة ايلاف
- طال برايم سليمان .2015. *لحماية الاستثمار الأجنبي* (دراسة مقارنة). الإسكندرية : الدار الجامعية الجديدة .
- Van necke (confiscation, expropriation and the conflict of law) international law quarterly: vol 4, no.3, July 1985.

القوانين

الدستور العراقي لسنة (2005)

قانون الاستثمار العراقي رقم (13) لسنة 2006 (المعدل).

قانون الاستثمار في إقليم كردستان رقم (4) لسنة 2006 .

قانون الاستملاك العراقي رقم (54) لسنة 1970 (الملغى).

قانون الاستملاك العراقي رقم (12) لسنة 1981 (المعدل)

قانون تأميم بعض الشركات والمنشآت رقم (99) لسنة 1964

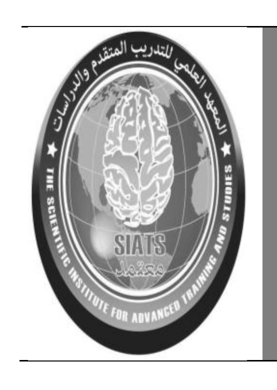
قانون تأميم البنوك والمصارف التجارية رقم (100) لسنة 1964

قانون تأميم النفط رقم (200) لسنة 1975 .

قانون نزع الملكية والاستيلاء المؤقت الكويتي رقم (33) لسنة 1946.

قانون الاستثمار العربي رقم (62) لسنة 2002 (الملغى)





SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462-1730

DEVELOPING MECHANISMS AND LEGAL SYSTEMS TO COMBAT CYBER-CRIME

تطوير الآليات والنظم القانونية لمكافحة الجرائم المعلوماتية

رؤية مستقبلية

د/زوزو هدى

مخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع

houhouhouda72@gmail.com

أ/ أحمد صابر

قسم الحقوق بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة محمد خيصر بسكرة الجزائر

2018م\1439هـ



ARTICLE INFO

Article history:

Received 1/9/2017
Received in revised form 20/9/2017
Accepted 11/12/2017
Available online 15/10/2018

Keywords:
Insert keywords for your paper

Abstract:

Informatics emerged as a product of scientific evolution and technical progress known in the world since the mid - twentieth century, and with time, nowadays, systems of electronic treatment of information dominate all aspects of daily and practical life of individuals, institutions and different companies, and even countries and various organizations. However, with all what these modern techniques possess of benefits, they produced a new pattern of crime; namely: **Cybercrime**.

All crimes that the world is witnessing nowadays and what it knew of destruction and disorder; especially in the Arab countries, like terrorist crimes, organized crimes, espionage, war crimes and different cross-border crimes are performed, today, using information systems. All of this makes us stand to think carefully and wisely to confront this modern way of criminality. Moving on a first step can not be made only through innovation and activation of new and ingenious methods to counter such crimes in line with the specificity characterized by it.

Therefore, this research study deals with a subject relating to develop and activate legal and innovative mechanisms to counter cybercrime, through changing research and inquiry methods about the cyber crimes, as well as the development of methods of international cooperation, and especially Arab cooperation, to create mechanisms in line with the requirements of this type of crimes. This can only be achieved by amending the internal legal systems of Arab countries by incorporating legal rules creating research and investigation systems and create a list based upon human and specialized technical structure, on the one hand; and the development of research ways by making them cross-bordering researches, on the second hand. This, by creating an internal Arab legislative cooperation channels without being faced with obstacles of sovereignty but the real wish to unify the legal patterns of legal and technical tracking. All of this to achieve real results for reducing crime



based on information as well as to facilitate pursuing of its perpetrators and to arrest them.

ملخص:

ظهرت المعلوماتية كنتاج للتطور العلمي والتقدم التقني الذي عرفه العالم منذ منتصف القرن العشرين، ومع الزمن أصبحت اليوم نظم المعالجة الإلكترونية للمعلومات تهيمن على كافة نواحي الحياة اليومية والعملية للأفراد والمؤسسات والشركات المتنوعة وحتى الدول والمنظمات المختلفة، لكن مع ما كان لهذه التقنيات الحديثة من فوائد إلا أنها أفرزت نمطا جديدا من الإجرام يسمى: **الجرائم المعلوماتية**، فكل الجرائم التي يشهدها العالم اليوم وما يعرفه من دمار واضطراب، وخاصة في الدول العربية كالجرائم الإرهابية والجرائم المنظمة والتجسس وجرائم الحرب ومختلف الجرائم العابرة للحدود تتم اليوم باستخدام نظم معلوماتية، كل هذا يجعلنا نقف لنفكر مليا وبحكمة لمواجهة هذا الطريق الحديث للإجرام، فالانتقال كخطوة أولى لن يكون إلا من خلال ابتكار وإعمال طرق جديدة ومبتكرة لمكافحة هذه الجرائم تتماشى والخصوصية التي تتميز بها.

وعليه فإن هذه الدراسة البحثية تتناول موضوعا يتعلق بتطوير وتفعيل آليات قانونية مستحدثة لمكافحة الجريمة المعلوماتية، من خلال تغيير طرق البحث والتحري حول الجرائم المعلوماتية، وكذا تطوير طرق التعاون الدولي وخاصة العربي، لخلق آليات تتماشى ومقتضيات هذا النوع من الجرائم، وهذا لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال تعديل النظم القانونية الداخلية للدول العربية بإدخال قواعد قانونية تخلق أجهزة بحث وتحري وتحقيق قائمة على هيكل بشري وتقني متخصص هذا من جهة، وتطوير طرق البحث بجعلها عابرة للحدود من جهة ثانية، وهذا بخلق قنوات التعاون التشريعي الداخلي العربي دون أن تعترضها عوائق السيادة بل الرغبة الحقيقية لتوحيد أنماط التتبع القانوني التقني، كل هذا لتحقيق نتائج فعلية في الحد من الإجرام بالاعتماد على المعلوماتية وكذا تسهيل ملاحقة مرتكبيها والقبض عليهم.

مقدمة :



ظهرت المعلوماتية كنتاج للتطور العلمي والتقني الذي عرفته البشرية، حتى أصبحنا اليوم نعيش في عصر الرقمنة أين تتدخل الانترنت في كل مجالات الحياة اليومية وفي معظم المعاملات على اختلاف أنواعها لما توفره هذه التقنيات من سرعة وعبور لكل الحدود، في عالم افتراضي يحول العالم إلى قرية صغيرة لا تعرف المسافات الجغرافية.

على **الرغم** من كل هذه المزايا التي وفرتها *المعلوماتية* **إلا** أنها في الآن ذاته *فتحت الباب على* مصراعيه لتسهيل ارتكاب عدد هائل من الجرائم بكل سهولة ويسر وسرعة، وابتكار طرق جديدة لطمس معالم هذه الجرائم دون ترك أي أثر، هذه الطائفة الجديدة من الجرائم تسمى الجرائم المعلوماتية، كل هذا يدفعنا إلى الوقوف للتفكير مليا بحكمة وروية لإعادة النظر في النظم القانونية التي تقف عاجزة أمام هذا الإجرام الجديد ومضطرة في الآن ذاته لإعادة التفكير في صيغ وآليات ونظم قانونية جديدة تجاري التطور الحاصل في ميدان الإجرام المعلوماتي، لأن مواجهة هذه الظاهرة والحد منها هو أول الخطى الضرورية للوصول إلى عصر الحكمة، لأن هذا الأخير لا يتجسد إلا في مجتمع يقضى فيه على وحش مدمر يحرك كل أشكال الجريمة اسمه الجرائم المعلوماتية، على هذا الأساس نطرح الإشكالية التالية:

ماهي الطرق و الآليات القانونية التي يمكن أن تساهم في الحد من الجرائم المعلوماتية و تطريق مرتكبيها لتكريس الحكمة المعلوماتية ؟ سيتم الإجابة على هذه الإشكالية من خلال خطة

المبحث الأول: ماهية الجرائم المعلوماتية

نتناول من خلال هذا المبحث الإطار المفاهيمي لهذا النوع من الجرائم، عبر الوقوف على التعريف القانوني السليم للجريمة المعلوماتية و كذا إظهار تميز هذا النمط الإجرامي الحديث بالعديد من الميزات و



الخصائص التي تميزه عن باقي الجرائم الكلاسيكية، مما يستدعي إحاطتها بآليات خاصة تتماشى و هذه الخصوصية ، كما نتناول في هذا المبحث مختلف أشكال و أنواع الجرائم المعلوماتية من خلال مطلبين.

المطلب الأول: مفهوم الجرائم المعلوماتية

للإحاطة بمفهوم الجرائم المعلوماتية لابد من الوقوف على تعريفها وكذا تحديد خصائصها، و هذا ما سنوضحه في الفرعين المواليين، الفرع الأول نتناول فيه تعريف الجرائم المعلوماتية أما الفرع الثاني فندرس فيه خصائصها.

الفرع الأول : تعريف الجرائم المعلوماتية

قبل التطرق إلى تعريف هذا النوع من الجرائم نشير إلى أن هذه الجريمة تستخدم بعدة تسميات فالبعض يسميها الجرائم الإلكترونية في حين يسميها البعض الآخر الجرائم الماسة بنظم المعالجة الإلكترونية للمعلومات، كما يطلق عليها آخرون تسمية الجرائم السيبرانية أو الاحتيال المعلوماتي أو الغش المعلوماتي وغيرها من المسميات التي تشير إلى مسمى واحد، فالاتجاه الغالب يميل إلى تسميتها بالجرائم المعلوماتية ، أو جرائم الحاسب الآلي و الانترنت، إذن الجريمة المعلوماتية – و هي التسمية المعتمدة من جانبنا – هي عبارة عن مصطلح مركب : الجريمة و المعلوماتية، إذا عرفنا الجريمة : هي كل سلوك مهما كان شكله (فعل أو امتناع) و مهما كانت طريقة ارتكابه مجرم قانونا، و يحدد له المشرع عقوبة ضمن قانون العقوبات أو القوانين المكملة و المتممة له .



أما المعلوماتية فنجد لها عدة تعاريف مثلا ((مجموعة من الحقائق التي يعبر عنها بالكلمات أو الحروف أو الأشكال أو الرموز))[1] وقد استخدم مصطلح المعلوماتية لأول مرة من قبل A.I.MIKLAILOV مدير المعهد الاتحادي للمعلومات العلمية والتقنية بالاتحاد السوفياتي وسمي بعلم المعلومات العلمية .[2]

هذا و يعرفها البعض بأنها :((علم التعامل العقلاني بواسطة آلات أوتوماتيكية مع المعلومات باعتبارها دعامة للمعارف الانسانية و عمادا للاتصالات في ميادين مختلفة و متنوعة))[3]

عند الجمع بين المركبين نحصل على مصطلح : الجريمة المعلوماتية ، وفي بحثنا عن تعريف منضبط لهذا المصطلح وجدنا عدة صعوبات، هذا لحداثة هذا النوع من الجرائم من جهة ، و قيامها على تقنية علمية و معلوماتية عالية الدقة و التعقيد، إضافة إلى تجنب التشريعات الجنائية المقارنة وضع تعريف لهذا النوع من الجرائم من جهة أخرى .

إذا نجد أن هناك تعاريف ركزت على وسيلة ارتكاب الجريم ، وأخرى ركزت على شخصية مرتكبها (المجرم المعلوماتي) في حين ربطته بعض التعريفات بتوافر التقنية المعلوماتية، كما أن هناك تعريفات متمحورة حول موضوع الجريمة في حد ذاتها، إضافة إلى وجود تعاريف مختلطة ومتنوعة .

هذا ونلاحظ أنه سواء ركز التعريف على الوسيلة أو الموضوع أو الشخص فإنه يندرج ضمن التعاريف الضيقة، وكلما كان التعريف أكثر اختلاطا وتنوعا كان تعريفا واسعا، ولهذا سنتناول في دراستنا لهذا الموضوع تقسيم الفقهاء إلى اتجاهين، اتجاه ضيق وآخر واسع .

---

[1] سامي علي حامد عياد ، **الجريمة المعلوماتية و إجرام الانترنت** ، دار الفكر الجامعية ، الاسكندرية ، 2007 ، ص 23 .

[2] نفس المرجع السابق، ص 35 .

[3] **تعريف للأكاديمية الفرنسية**، في الجلسة المنعقدة بتاريخ 1967/04/06 م ، ص 08 .



أولا : الاتجاه الضيق

من التعريفات الضيقة للجرائم المعلوماتية، نجد تعريف الفقيه **Merioe** بقوله: ((الفعل غير المشروع الذي يتورط في ارتكابه الحاسب الآلي .)) [4]

كما يرى البعض الآخر ومنهم الأستاذ **trédman** أن: ((الجريمة المعلوماتية هي تلك التي تشمل أي جريمة ضد المال مرتبطة باستخدام المعالجة الآلية للمعلومات))[5]

سواء نظرنا إلى التعريف الأول أو الثاني فإن كلاهما غير جامع و لا مانع، كون التعريف الأول يركز على وسيلة ارتكاب الجريمة المتمثلة في الكمبيوتر مهملا العالم الافتراضي والانترنت التي تشكل الميدان الخصب للإجرام الاكتروني، أما التعريف الثاني يركز على محل الجريمة الإلكترونية وهو المال، في حين أن المال لم يعد المحل الوحيد لهذا النوع من الجرائم، بل امتدت لتشمل الأشخاص من كل الفئات والأعمار كالجرائم الموجهة للأطفال والمراهقين بكل أشكالها، وكذاجرائم الشرف والعرض كجرائم التشهير والسب والقذف وغيرها

من التعارف الواردة في هذا الشأن نجد تعريفا لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الخاص باستبيان الغش المعلوماتي عام 1982 بقولها: ((كل فعل أو امتناع من شأنه الاعتداء على الأموال المادية و المعنوية يكون ناتجا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن تدخل التقنية المعلوماتية)) .[6]

كما يعرفها البعض بأنها: ((كل نشاط غير مشروع موجه للنسخ أو الوصول إلى المعلومات المخزنة داخل الحاسوب أو تغييرها أو حذفها)).[7]

---

[4]Merur vender **; computer crimes and other crimes** ; against information technologgy in south africa .R.I.D.P . . South Africa ; 1993 ; p 554 .
[5] K trédman.**fraude et autres délits d'affairaes commis à l'aide de l'ordinateures éléctroniques**.rev.de.pén.crim.Paris.1984.P612.
[6] نائلة عادلة محمد قورة ، **جرائم الحاسب الآلي الاقتصادية** ، دراسة نظرية و تطبيقية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2005 ، ص 32 .
[7] محمود أحمد عبابنة ، **جرائم الحاسوب و أبعادها الدولية** ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن، 2005 ، ص 17.



نجد أن هذه التعريفات أيضا منتقدة وغير جامعة ولا مانعة كونها تركز على موضوع الجريمة أو محلها مهملة الجانب الشخصي والمعنوي والتقني في هذا النوع من الجرائم .

في هذا الإطار هناك من يرى أن الجرائم المعلوماتية هي : ((كل فعل اجرامي متعمد أيا كانت صلته بالمعلوماتية ينشأ عنه خسارة تلحق بالمجني عليه أو كسب يحققه الفاعل)).[8]

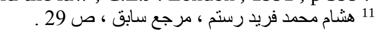
كما عرفها البعض أنها : ((ذلك النوع من الجرائم التي تتطلب إلماما خاصا بتقنيات الحاسب الآلي ونظم المعلومات لارتكابها أو التحقيق فيها و مقاضاة فاعلها .)).[9]

هذه التعريفات أيضا قاصرة عن الإلمام بمختلف أوجه ظاهرة الاجرام المعلوماتي كونها ركزت على الفاعل أو المجني عليه أو الطريقة المتبعة لارتكابها الأمر الذي يجعلنا مضطرين للانتقال للاتجاه الثاني .

ثانيا : الاتجاه الواسع

مع تطور المعلوماتية والانتشار السريع لشبكة الانترنت وامتدادها بشكل واسع حول الكوكب إلى قرية صغيرة ظهرت أشكال جديدة للجرائم المعلوماتية، الأمر الذي جعل التعاريف الضيقة لا تتماشى وواقع الوتيرة السريعة والمتنوعة لهذا النوع من الجرائم، الأمر الذي دعى إلى ضرورة اعتماد تعاريف أكثر اتساعا لتشمل أكبر قدر ممكن لكل أوجه وأشكال الجرائم المعلوماتية .

من التعريفات الواسعة نجد مثلا : ((كل سلوك اجرامي يتم بمساعدة الكمبيوتر))[10] ، وكذا: ((كل تلاعب بالحاسوب الآلي و نظامه من أجل الحصول بطريقة غير مشروعة على مكسب أو إلحاق خسارة بالمجني عليه.)). [11]



[8]B.D.Parker. **combattre la criminalité informatique** . édoro . paris . 1985 . p 18 .

[9] هشام محمد فريد رستم ،((الجرائم المعلوماتية ، أصول التحقيق الجنائي الفني)) ، كلية الشريعة و القانون ، جامعة الإمارات المتحدة ، المجلد الثاني ، الطبعة الثالثة ، 2004 ، ص 407 .

[10] Adrian Roden **; Computer crimes and the law** ; C.L.J . London ; 1991 ; p 399 .

[11] هشام محمد فريد رستم ، مرجع سابق ، ص 29 .



نلاحظ أن هذه التعاريف رغم اتجاهها الموسع إلا أنه توسيع فيه مصادرة على المطلوب، كونها تجعل كل جريمة مهما كان نوعها ترتكب بواسطة جهاز الكمبيوتر من قبيل الجرائم الالكترونية وهذا غير صحيح، ذلك أن هناك عددا لابأس به من الجرائم الكلاسيكية التي ترتكب بواسطة جهاز الكمبيوتر كسرقة المعلومات باستخدام الوسائط أو تخريب الوحدة المركزية للجهاز أو أحد مكوناته .

من التعاريف المقترحة في هذا الإطار : ((جرائم المعلوماتية تعني جرائم الشبكة العالمية التي يستخدم الحاسوب وشبكاته العالمية كوسيلة مساعدة لارتكاب جريمة)) . [12]

في تعريف آخر : ((هي كل سلوك غير مشروع أو غير أخلاقي أو غير مصرح به يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو بنقلها)) . [13]

رغم ما يوجه لهذه التعاريف من انتقادات كونها تعاريف وصفية ولا تعطي الماهية الحقيقية للجريمة المعلوماتية إلا أنها تبقى الأشمل لمعظم صور هذه الطائفة من الجرائم ودون التركيز على جانب دون الآخر، في محاولة لعدم إفلات أي من الفاعلين لأي نوع من أنواعها.

الفرع الثاني : خصائص الجرائم المعلوماتية

---

[12] يونس عرب ، **صور الجرائم المعلوماتية و اتجاهات تبويبها** ، ورقة عمل مقدمة لورشة تطوير التشريعات في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية ، هيئة تنظيم الاتصالات ، هيئة تنظيم الاتصالات ، سلطنة عمان ، 2006 ، ص 06 .

[13] نفس المرجع السابق ، ص 07 .



من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن هذا النوع من الجرائم له مجموعة من الخصائص والمميزات التي تميزها عن غيرها من الجرائم، هذه الخصائص جعلت منها ظاهرة إجرامية خطيرة وممتدة تحتاج إلى آليات ونظم قانونية خاصة للوقاية منها ومكافحتها، من جملة هذه الخصائص نجد مايلي :

أولا : الجرائم المعلوماتية جرائم ترتكب بواسطة أجهزة الإعلام الآلي وعبر شبكة الانترنت

حتى نكون أمام جريمة معلوماتية لابد من أن تكون مرتكبة في العالم الافتراضي عبر شبكة الانترنت، وهذا لا يتحقق إلا بواسطة جهاز من أجهزة الإعلام الآلي، قد يكون الحاسوب الآلي أو المحمول ومختلف الأجهزة الذكية كالسمار ت فون أو الآيباد و غيرها .

ثانيا : هي جرائم عابرة لحدود الدول

إن العالم المعلوماتي الافتراضي لا يعرف حدودا جغرافية، بل يشكل مجتمعا مفتوحا عبر شبكات غير مرئية تخترق الزمان والمكان، الأمر الذي جعل مسرح الجريمة يتسم بالعالمية لا المحلية مما يضفي على هذا النوع من الجرائم الصبغة الدولية لعبورها حدود الدول.

هذا الأمر أفرز مشاكل لا حصر لها منها صعوبة تحديد الدولة صاحبة الاختصاص القضائي للجريمة و كذا القانون الواجب التطبيق هل الدولة التي يوجد بها الفاعل أم الدولة التي حدث فيها الضرر. ونظرا لعدم تواجد الجاني والمجني عليه



على نفس مسرح الجريمة، بل يرتكب الفاعل الجريمة عن بعد إذن لا تقف الجريمة المعلوماتية عند حدود مما يؤدي إلى صعوبة اكتشافها وصعوبة ملاحقة واكتشاف مرتكبيها، فقد يوجد الجاني في بلد ما ويستطيع الدخول إلى ذاكرة الكمبيوتر الموجود في بلد آخر، وهو بهذا السلوك قد يضرر بأشخاص موجودين في بلدان أخرى، أو القيام بإعداد برنامج خبيث (Virus) في بلد ما ثم ينسخ ويرسل إلى مختلف دول العالم ، و يظهر هذا الاشكال بصفة خاصة في التعاملات البنكية عبر شبكات المعلومات الدولية وفي ميدان التجارة الإلكترونية، و هذا يطرح إشكالا آخر هو الاصطدام مع سيادة الدول وقوانينها العقابية المتعارضة الأمر الذي يقف حائلا دون إمكانية ملاحقة المجرمين أو حتى وصول القضايا إلى دور القضاء.

ثالثا : صعوبة اكتشاف الجرائم المعلوماتية وإثباتها

تتميز الجرائم المعلوماتية بصعوبة اكتشافها، هذا لكونها تحدث في عالم افتراضي فلا عنف ولاسفك دماء و لا كسر أو خلع، وإنما أرقام و بيانات تمحى أو تتغير أو ترسل إلكترونيا، إذن هي جرائم لا تخلف آثارا ورائها يمكن أن نتبعها كما هو الحال في الجرائم الكلاسيكية، كما أنها ترتكب من أشخاص على علم ودراية بالمعلوماتية الأمر الذي يجعلهم قادرين على تدمير أي دليل يمكن أن يكشفهم أو يدل عليهم في وقت قياسي.

كما أن المجني عليه يلعب دورا رئيسيا في عدم إمكانية اكتشافها إذ نادرا ما يقوم بالابلاغ عنها لأسباب قد تتعلق بسمعة المؤسسة أو الشركة مخافة زعزعة الثقة بها وبالتالي تراجع نسب التعامل معها. [14]

كل هذا ينتج عنه صعوبة اكتشافها لكونها قائمة على وسائل تقنية عالية الدقة، الأمر الذي يجعل المحقق التقليدي لا يمكنه الاعتماد على وسائل الاثبات العادية والأدلة التقليدية التي لا تتلائم مع طبيعة هذه الجرائم الناعمة والخفية،

[14] هشام فريد رستم ، مرجع سابق ، ص 41.



فلا شهود عاينوا الواقعة ولا عنف ولا ضوضاء الأمر الذي ينجر معه أنه حتى في حالات الإبلاغ عن هذه الجرائم أو اكتشافها يصعب اثباتها، الأمر الذي ينتج معه إفلات الجناة من العقاب.

رابعا : خصوصية المجرم المعلوماتي وأساليب ارتكاب الجرائم المعلوماتية

تتميز هذه الجرائم بسمات خاصة في مرتكبيها، كونها جرائم تقنية كما أن الأشخاص القائمين بها عادة يكونون من ذوي الاختصاص في مجال تقنية المعلومات، أو على الأقل ممن لديهم حد أدنى من المعرفة والدراية و القدرة على استعمال الكمبيوتر وشبكة الانترنت، مثلا جرائم التحويل المالي الإلكتروني غير المشروع للأموال يتطلب مهارة قدرة فنية وتقنية عالية جدا من قبل مرتكبيها.[15]

لكن هذا لا يعني بالضرورة أن يكون المجرم المعلوماتي على قدر كبير من العلم والدراسة، بل إن الواقع العملي أثبتت أن أنجح الجرائم من مجرمين لم يتلقوا المهارة اللازمة عن طريق التعليم أو الخبرة من العمل في المجال، بل قد يكونون مراهقين أو حتى أطفال ولكن لديهم قدرات عالية في التحكم في أسرار وعالم الانترنت.

المطلب الثاني: أنواع الجرائم المعلوماتية

ينطوي تحت تسمية الجرائم المعلوماتية طوائف وأنواع عديدة من الجرائم المتنوعة، وهي إما أن تكون جرائم موجهة ضد النظام المعلوماتي في حد ذاته أو أنها جرائم تستخدم النظم المعلوماتية للوصول إلى غايات وأهداف إجرامية، إذ نجد تحت كل نوع أعدادا لا حصر لها من الجرائم، وهذا ما سنتناوله فيما يلي:

الفرع الأول : الجرائم على النظم المعلوماتية

[15] المرزوقي محمد محمود ، **((الجرائم الحاسب الآلي))** ، المجلة العربية للفقه و القضاء ، صادرة عن الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، العدد 28 ، 2003 ، ص63.



تتمثل في تلك الجرائم التي يكون فيها النظام المعلوماتي هو الهدف من النشاط الإجرامي و نجد عدة أنواع منها:

أولا : سرقة وتحويل المال المعلوماتي

هنا يكون المال المعلوماتي هو موضوع الجريمة سواء بالاعتداء على المال بسرقته أو النصب و خيانة الأمانة أو التحويلات المالية غير المشروعة.

ثانيا : الدخول إلى المواقع المحجوبة (استخدام البروكسي)

البروكسي هو برنامج يستخدم لتجاوز المواقع المحجوبة وعادة ما تكون مواقع جنسية أو معادية للدولة، وقد يتم حجب بعض المواقع التي لا يفترض حجبها كالمواقع العملية أو تلك التي تنشر إحصائيات عن الجرائم.[16]

ثالثا: جرائم الاختراقات

يعد الهجوم على المواقع واختراقها أو اقتحامها والتسلل إليها من الجرائم الشائعة في العالم ويشمل تدمير الموقع، اختراق مواقع رسمية أو شخصية، اختراق الأجهزة الشخصية والتحكم بها، اختراق البريد الإلكتروني للآخرين أو إغراقه بالرسائل، أو الاستلاء على اشتراكات الآخرين وأرقامهم السرية وإرسال الفيروسات.[17]

رابعا : جرائم التزوير

---

[16] سامي علي حامد عياد ، مرجع سابق ، ص 79 .
[17] رصاع فتيحة ، ((**الحماية الجنائية للمعلومات على شبكة الانترنت**)) ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2011 /2012 ، ص 75 .



هي من أكثر الجرائم رواجا فلا تكاد تخلو جريمة معلوماتية من شكل من أشكال التزوير، من خلال الدخول إلى قاعدة البيانات وتغييرها إما بإضافة معلومات مغلوطةأو محو معلومات ووضع أخرى غير صحيحة للحصول على أرباح غير مشروعة. [18]

خامسا : جرائم قرصنة البرامج والبرامج المعادية

جرائم القرصنة وتعني النسخ غير المشروع لنظم التشغيل أو البرامج الآلية، وحتى سرقة وتوزيع هذه البرامج دون إذن المالك أو دون ترخيص، متى كانت المادة تتمتع بحقوق النشر والتأليف فمثلا : ادعت الشركة APPLE ضد شركتي hewelt packard و Microsoft تتهمهما بالاستيلاء على بعض البنود من برامجها بنسخها دون إذن المالك. [19]

أما البرامج المعادية فقد تكون معادية للأشخاص أو للهيئات كالمواقع السياسية المعادية للدولة أو المعادية لدين معين أو لشخص معين تهدف إلى تشويه سمعته.

الفرع الثاني : الجرائم باستخدام النظم المعلوماتية

هي تلك الطائفة من الجرائم التي تستخدم الانترنت وسيلة لارتكاب جرائمها، وهي كثيرة ومتنوعة من أمثلتها:

أولا : الجرائم الجنسية والممارسات غير الأخلاقية

---

[18] سامي علي حماد ، مرجع سابق ، ص 81

[19] اللبان شريف ، **تكنولوجيات الاتصالات : المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية** ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2000 ، ص114 .



من أخطر ما أفرزته المعلوماتية والانترنت وجود مواقع مشبوهة تدعو إلى إقامة علاقات غير شرعية، بقصد جني الأرباح لتسويق الفتيات والسيدات والمتاجرة بالقصر والأولاد ومن أشهر هذه المواقع نجد مثلا : الموقع الأمريكي المسمى ((العزاب الأمريكيون)) أو Americansingles.com [20]

ثانيا : الجرائم الواقعة على الحياة الخاصة و إفشاء الأسرار

تكون بالتشهير بالأشخاص أو بجماعات معينة من خلال نشر معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة، وهي تسبب أضرارا مادية ومعنوية من خلال القذف أو السب أو تشويه السمعة حتى ولو كانت معلومات صحيحة وليست بالضرورة غير ذلك. إضافة إلى جرائم إفشاء أسرار الأشخاص أو الهيئات أو الدول والمنظمات، كل هذا لإلحاق أضرار معتبرة بهم و تحقيق ربح للجاني.

ثالثا : الجرائم المالية

نجدها كثيرة ومتنوعة منها السطور على أرقام بطاقات الائتمان وكذا القمار على الانترنت بالالتفاف حول صفحة الأنترنت و كل مقامر في منزله، إضافة إلى مختلف جرائم التجارة الالكترونية.

رابعا : الجرائم المنظمة

استغلت العصابات ومافيا الجريمة المنظمة ما توفره الامكانات المتاحة عبر الانترنت من توسيع نشاطها وكذا تطوير أساليب التخطيط والتنفيذ والتوجيه للعمليات الإجرامية في يسر وسهولة، بسبب سهولة النقل السريع للمعلومة ونشرها في لمح البصر، من أمثلتها الجرائم الإرهابية وغسيل الأموال والاتجار بالمخدرات وغيرها....

[20] سليم طارق عبد الوهاب ، ((**الجرائم المرتكبة بواسطة الانترنت و سبل مكافحتها**)) ، بحث مقدم إلى الاجتماع الخامس للجنة المتخصصة بالجرائم المستجدة ، لمجلس وزراء الداخلية العرب ، تونس ، 07-09-1997 م .



لنصل إلى القول أن هذه الطوائف والأنواع كثيرة ومتنوعة ومتطورة ومتجددة بتطور وتجدد عالم الانترنت والتكنولوجيا الأمر الذي يجعلها تأبى الحصر والتحديد، بل هذا يستدعي نظما وآليات جديدة لمحاولة الوقاية من هذه الجرائم، وفي حالة وقوعها بتطويقها ووقفها قدر الإمكان، كون هذا الأخير مطلب هام وأساسي للوصول إلى عصر المحكمة والتنمية خاصة في الدول العربية ، و هذا ما سنتناول تفصيله في المبحث الموالي :

المبحث الثاني: أليات مكافحة الجريمة المرتكبة عبر الإنترنت

إن التنامي الهائل والخطير لشتى أنواع الجرائم المعلوماتية فرض حتمية الحكمة التشريعية لمواجهة هذا النوع من الإجرام الذي يتصادم مع تخلف النصوص القانونية وخاصة العربية منها في إطار ضآلة التعاون الإقليمي الفعال لمواجهة هذا الخطر، كل هذا يدعوا إلى ضرورة البحث عن آليات و قنوات مستحدثة وفعالة للحد من هذه الظاهرة التي تشكل حجر عثرة في طريق الولوج إلى عصر الحكمة خاصة على المستوى العربي، وعليه سنتناول من خلال المطلبين المواليين مجموع الآليات القانونية التي نرى أنها ضرورية لمكافحة الإجرام المعلوماتي، من خلال تطوير وتعديل القوانين الداخلية، مع ضرورة إرساء تعاون دولي عربي حقيقي على غرار التعاون الغربي مثلا من خلال إتفاقية بودابست التي ارست قواعد إجرائية حقيقية لمواجهة هذا الخطر، و هذا لا نجده على المستوى العربي.

المطلب الأول:تطوير النظم القانونية الداخلية

إن الناظر إلى طرق مواجهة الجرائم المعلوماتية في التشريعات المقارنة يمكن أن يميز بين اتجاهين رئيسيين هما:

إتجاه استحدث قوانين خاصة تتعلق بمكافحة هذا النوع من الجرائم ومن أمثلتها: الجزائر التي أصدرت القانون رقم 04/09 المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والإتصال ومكافحتها[21]. وكذا المشرع

(21) القانون رقم 09-04 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق ل05 أوت 2009، المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ومكافحتها.



الأردني بإصداره قانون جرائم أنظمة المعلومات [22]وكذا القانون السوداني سنة 2006 ، وقانون الإمارات المتحدة رقم 02 الصادر في 2006 في شأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات، وقانون المملكة العربية السعودية بالمرسوم الملكي رقم 17 بتاريخ 1428/03/08، وفي فرنسا صدر القانون رقم (19) لسنة 1988 المتعلق بجرائم المعلوماتية المعدل سنة 1992 وعام 2000، وكذا في الولايات المتحدة بالقانون الصادر في 08 فبراير 1996 م المعدل عام 1997، والمملكة المتحدة بالقانون الصادر عام 1990 م المسمى بقانون إساءة استخدام الحاسب الآلي، وكذا القانون السوداني لسنة 2006. [23]

إضافة إلى إتجاه ثاني إرتأى بإدخال تعديلات تسد الفراغ والنقص التشريعي ضمن نصوص قانون العقوبات تتعلق بمكافحة الجرائم المعلوماتية، كما فعل المشرع الجزائري بموجب القانون الصادر سنة 2006 الذي استحدث بموجبه الجرائم الماسة بنظم المعالجة الآلية للمعلومات الذي عدل قانون الإجراءات الجزائية الجزائري قبل إصدار القانون رقم 09-04، وكذا المشرع الألماني بالقانون الصادر في 15 ماي 1986 المعدل لقانون الإجراءات الجزائية الألماني، و المرسوم السلطاني العماني رقم 2001/72 الذي عدل أحكام قانون الجزاء العماني رقم 07 لعام 1974 بإضافة فصل تحت عنوان جرائم الحاسب الآلي. [24]

سواء كان التشريع ضمن الإتجاه الأول أو الاتجاه الثاني ففي جميع الأحوال هناك مجموعة من الصعوبات التي لا تزال عائقا أمام أحكام السيطرة على هذا النوع من الجرائم، وعليه سنتناول في الفرعين المواليين الصعوبات والعوائق التي

(22) قانون جرائم أنظمة المعلومات مؤقت رقم(30) لعام 2010.

(23) الرواشلات سامي و الهياجنة أحمد، مكافحة الجريمة المعلوماتية كالتجريم و العقاب، المجلة الأردنية في القانون و العلوم السياسية، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد الأول، العدد الثالث،2009، ص ص 132، 133.

[24] المواد 276 مكرر و مرر 01 و 02و 03 و 04 في المرسوم السلطاني رقم 2001/72 المنشور بالجريدة الرسمية العمانية رقم 698 بتاريخ 2001/07/01 المعدل لقانون الجزاء العماني الفصل الثاني مكرر مضاف للباب السابع بعنوان جرائم الحاسب الآلي .



لازالت التشريعات المقارنة العربية تعاني منها، ونتناول في الفرع الثاني الحلول و المقترحات التي نرى أنها تمثل حلولا لمواجهة هذه الجرائم.

الفرع الأول: الصعوبات و المشاكل العملية التي تثيرها الجرائم المعلوماتية

من أهم المشاكل التي تواجه جهات البحث والتحري عن الجرائم والتحقيق فيها إعتماد الجرائم المعلوماتية على تقنيات علمية إجرامية عالية، فالتكوين العام للضباط وأعوان الشرطة القضائية وحتى القضاة لا تتماشى والتكوين العام العادي لهؤلاء، كل هذا يؤدي إلى قصور في استيعاب الأفعال الإجرامية من جهة، و إفلات الفاعلين وضياع الأدلة من جهة ثانية، وما يزيد من صعوبة الأمر أن الجناة في هذه الجرائم لهم مفرداتهم الخاصة ولغاتهم المتميزة وبرامجهم المعقدة التي تحتاج إلى درجة عالية من الخبرة في هذا المجال.

من الصعوبات التي تكتنف هذا النمط الإجرامي غياب الدليل المرئي، ذلك أن الأدلة التقليدية كالسلاح أو الأداة المستعملة في إرتكاب الجريمة يضبط ويمكن إدراكه من قبل رجال التحقيق [(25)] لكن مختلف الأدلة الرقمية تكون ضمن عالم إفتراضي لا وجود لإدراك حسي لها، بل تعتمد على التشفير والرموز والأكواد السرية والنبضات والأرقام والتخزين الإلكتروني، كل هذا يجعلها جرائم لا تخلف أثارا مرئية تكشف عنها، وهذا يسهل ويسرع إخفاءها وطمس معالم الجرائم الإلكترونية.

وعليه يسهل إخفاء الأدلة و تدميرها، في حين أن الإثبات الجنائي قائم على وجود أدلة تعيد رسم معالم الجريمة أمام القضاء، الأمر الذي يجعل عددا هائلا من الجرائم لا يصل أصلا إلى القضاء لسرعة التخلص من الدليل.

(25) عبد الفتاح بيومي حجازي، **الدليل الجنائي و التزوير في جرائم الكمبيوتر و الإنترنت**، بهجات للطباعة و التجليد، مصر، 2009، ص36.



هذا و يعرف الجناة في الغالب بالذكاء والتخطيط العميق والمسبق، الأمر الذي يجعلهم يحيطون أنفسهم بتدابير أمنية واقية تحول دون إمكانية تحديد أماكنهم أو هويتهم لإعاقة الرقابة على البيانات المخزنة أو المنقولة عبر حدود الدولة، وهذا يحد من قدرات جهات التحري و التحقيق على قراءتها، الأمر الذي يجعل صون حرمة البيانات الشخصية المخزنة في مراكز الحاسبات والشبكات المتعلقة بالأسرار التجارية العادية والإلكترونية أو بتدابير الأمن والدفاع أمرا بالغ الصعوبة. [26]

إضافة إلى الطابع العابر للحدود الإقليمية وما يثيره من مشاكل عملية إذا يقوم المجرمون بتطوير آليات معقدة لغسيل الأموال، والتجارة غير المشروعة (تجارة المخدرات، الرقيق، الدعارة، القمار...) والأنشطة الإرهابية والجرائم المنظمة بالإعتماد على ما تقدمه الشبكة العنكبوتية من آليات معقدة ، كل هذا يصعب تتبع العمليات من الناحية العلمية و الفنية أمام العوائق القانونية المتمثلة في: الإصطدام بمبدأ السيادة عند عبور الجرائم للحدود الوطنية، تعقيد إجراءات تسليم المجرمين والمساعدات القضائية الدولية، إضافة إلى مشكلة تنازع الإختصاص القضائي الدولي الإيجابي والسلبي، فقد يتم تسجيل الإبلاغ عن الجريمة في مكان ما من دولة ما، في حين أن الأدلة الجنائية توجد في دولة أخرى، والخسائر حدثت في دول أخرى، فكيف يعقد الإختصاص القضائي؟

الفرع الثاني: الحلول و المقترحات لتعديل التشريعات الداخلية للدول العربية

عندما نلقي نظرة على التشريعات الغربية وخاصة الأوروبية منها، نجد أنها خطت خطوات جادة نحو تعزيز التعاون الأوروبي لتسهيل إجراءات ملاحقة المجرمين ومكافحة الجرائم المعلوماتية من خلال عدة إتفاقية و محاولات أبرزها إتفاقية بودابست[27]، والتي تهدف غلى حماية المجتمع من جرائم الفضاء المعلوماتي لإرساء سياسة جنائية مشتركة، وهي إتفاقية

(26) هشام فريد رستم، مرجع سابق، ص427.

(27) اتفاية بودابست لمكافحة الجرائم المعلوماتية، 2001/11/23، تبناها رؤساء الدول و الحكومات الأعضاء في المجلس الأروبي.



تنظم لأول مرة قائمة لجرائم الكمبيوتر وأنماطها وطوائفها، وكذا إرساء تدابير موضوعية وإجرائية وتوجيهات عريضة تتطلب تحديدا منظبطا من المؤسسات التشريعية لدى وضعها القوانين الداخلية، مؤكدة على خصوصية الإثبات بالنسبة للجرائم المعلوماتية لهذا قدمت حلولا لتحقيق الإنسجام الإجرائي وقواعد تسهل وتسرع عمليات الإنابات القضائية ومسائل الضبط والتفتيش خارج حدود الدول.

أما فيما يخص التشريعات العربية فلا بد أولا من إصدار قوانين خاصة بالجرائم المعلوماتية تتنظمها بشكل تفصيلي بالنسبة للدول التي اكتفت باجراء تعديلات على قوانينها الاجرائية .

هذا و ينبغي على الدول العربية أن تكرس مختلف التدابير التشريعية والتقنية الكفيلة بحماية أنظمتها المعلوماتية السرية من خلال حماية نظم وبرامج التشغيل والتحويل الالكتروني للبنوك وكذا المعلومات الأمنية والعسكرية والسياسية مع تطويرها وتحديثها بشكل متجدد هذا من الناحية التقنية، أما من الناحية القانونية فلا بد أن تتضمن القوانين الاجرائية العربية أجهزة بحث وتحري وتحقيق متخصصة في ميدان الجرائم المعلوماتية تتلقى تكوينا متخصصا يراعى فيه أن تكون البرامج التكوينية على يد خبراء ومتخصصين على درجة عالية من الكفاءة، وذلك أن التكوين العادي والكلاسيكي لا يفي بالغرض، كما فعل المشرع الجزائري مثلا في القانون رقم 04/09 باستحداث الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحته ومن مهامها مساعدة السلطات القضائية الشرطة بشأن المعلوماتية.

ضرورة تطوير طرق البحث والتحري وأساليب جمع الأدلة كالتفتيش والمعاينة والاعتراض بتطويرها وجعلها تتماشى والطبيعة الإكترونية إضافة إلى تسريع الاجراءات و مد الاختصاص الإقليمي لمواكبة سرعة الجرائم المعلوماتية، وكذا الاعتماد على وسائل الإثبات الرقمي والإلكتروني لأن الإبقاء على الأدلة الكلاسيكية سيؤدي إلى إفلات آلاف الجرائم من العقاب، ذلك أن المبدأ السائد في الإثبات الجنائي هو مبدأ مشروعية الدليل الجنائي: أي لابد و أن يتماشى الدليل



مع الشروط الشكلية والموضوعية المنصوص عليها قانونا حتى يقبل لإثبات الجرائم، وعليه فإن الأدلة الرقمية لن تقبل قضائيا إذا لم يكن المشرع قد سمح مسبقا بالإعتماد عليها. من ثم لابد من إدخال تعديلات على القوانين الإجرائية تسمح بالإعتماد على الأدلة الرقمية لتطوير مهارات التحقيق وكذا إعتماد هيئات وجهات قانونية مصدرة لشهادات التوثيق الرقمي لتأكيد الهوية نظرا لأهميتها في التعاملات المصرفية وأعمال التجارة الإلكترونية والخدمات الحكومية الإلكترونية، وكذا إنشاء وكالات خاصة بالأمن المعلوماتي لتأمين المواقع الحكومية والخاصة وتأمين المعطيات.

ضرورة تشديد العقوبات الجزائية المقررة لهذه الجرائم حتى تكون رادعة وعدم إخضاعها للتقادم حتى لا يشكل ثغرة لإفلات الجناة.

ينبغي على الدول العربية أن تتبع سياسة جنائية مشتركة تهدف إلى خلق سياسات منسجمة لتسهيل ملاحقة الجناة، وخلق شبكات معلوماتية مشركة لتخزين ونقل الأدلة المتعلقة بالجرائم المعلوماتية من خلال تفعيل أطر التعاون الدولي، هذا ما سنتناوله في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: **تطوير طرق التعاون الدولي لمكافحة الجريمة الالكترونية**

أمام تنامي و انتشار الوحش المعلوماتي، وعبوره لكل الحدود وعدم كفاية التدابير والتشريعات الداخلية للدول في مكافحة الجرائم المعلوماتية، كان لزاما على الدول أن تتعاون مع بعضها لإيجاد قنوات وآليات قانونية كفيلة بتوحيد وتنسيق الجهود لمواجهة هذا الخطر، في الحقيقة هناك جهود ومحاولات دولية وإقليمية وعليه سنتناول في هذا الإطار جهود منظمة الأمم المتحدة والانتربول وكذا جهود المجلس الأوروبي والدول العربية من خلال الفروع التالية :

الفرع الأول : جهود الأمم المتحدة و الانتربول



حظيت الجرائم المعلوماتية باهتمام على مستوى مؤتمرات الأمم المتحدة و من أبرزها :

المؤتمر الثاني عشر من 12 إلى 19 أفريل 2010 بالبرازيل تحت عنوان((استراتيجيت شاملة لتحديات عالمية)) و قد دعى إلى عقد اجتماع الفريق من الخبراء لدراسة شاملة لمشكلة الجريمة المعلوماتية و تدابير التصدي لها .[28]

المؤتمر الثالث عشر لمنع الجريمة والعدالة الجنائية من 12 إلى أفريل 2015 بدولة قطر، وكان الموضوع الرئيسي للمؤتمر "إدماج منع الجريمة والعدالة الجنائية في جدول أعمال الأمم المتحدة الأوسع للتصدي للتحديات الاجتماعية والاقتصادية وتعزيز سيادة القانون على الصعيدين الوطني والدولي ومشاركة الجمهور" وقررت الجمعية العامة في قرارها رقم 184/67 مايلي : ((إنشاء حلقات عمل من بينها تعزيز تدابير منع الجريمة والعدالة الجنائية للتصدي للأشكال المتطورة للجريمة ومنها جرائم المعلوماتية)). [29]

إضافة إلى العديد من القرارات والتوصيات للأمم المتحدة ، و لكنها في مجملها لا تعدو أن تكون توصيات و دعاوى للدول للتعاون في هذا المجال دون وضع أطر إجرائية فعالة .

أما عن المنظمة الدولية للشرطة الجنائية الأنتربول فهي منظمة تهدف إلى تعاون أجهزة الشرطة للدول الأعضاء على نحو فعال في مكافحة الجريمة، عن طريق المكاتب المركزية الوطنية للشرطة الدولية الموجودة في أقاليم الدول الأعضاء، وذلك لضبط المجرمين بمساعدة أجهزة الشرطة للدول الأعضاء، ومدها بالمعلومات حول الجرائم المتشعبة في عدة دول، و منها جرائم الأنترنت .[30]

الفرع الثاني :الجهود الإقليمية

---

[28] نفس المرجع السابق .

[29] حكومة قطر الالكترونية ، صفحة المؤتمر :

http//www.moi.gov.qa/UNCCPCJDOha/Arabic /previous – Congrsses . html

[30] أمير فرج يوسف ، **الجرائم المعلوماتية على شبكة الانترنت** ، دار المطبوعات الجامعية ، مصر ، 2009 ، ص 36 .



إضافة إلى جهود هيئة الأمم المتحدة نجد عدة مبادرات أبرزها دور المجلس الأوروبي في محاولة منه للحد من الجرائم المعلوماتية، كان أبرزها الإشراف على اتفاقية بودابست الموقعة من قبل أعضاء المجلس بتاريخ 2001/11/23 إذ قامت 26 دولة أوروبية بالتوقيع عليها وشاركت أربع دول غير أوروبية فيها هي: اليابان، جنوب إفريقيا، الولايات المتحدة الأمريكية إذ استغرقت 4 أعوام لصياغتها نهائيا . [31]

إذ سبق وأشرنا أنها وضعت آليات إجرائية فعالة في إطار مكافحة الإجرام المعلوماتي، كما أنشأ المجلس الأوروبي في لوكسومبورغ عام 1991 شرطة أوروبية تكون همزة وصل بين أجهزة الشرطة الأروبية الملاحقة الجناة . [32]

إذن كل هذه الجهود الدولية الرامية إلى مواجهة هذه الجرائم لأن الدول بمفردها لا يمكنها مواجهتها، فالتعاون القضائي الدولي هو السبيل الوحيد لمكافحة هذه الجرائم لأنها عابرة للحدود ولابد من تبادل المساعدات القضائية والخبرات المعلوماتية لأن مبدأ السيادة يقف عقبة أمام تسليم الرعايا، ذلك أن المساعدة القضائية تكون من خلال التعاون القضائي الدولي بتبادل المعلومات وإمكاية نقل الإجراءات في إطار المشروعية المكرسة بمعاهدات دولية وكذا الإنابات القاضائية الدولية بصورة مباشرة بدل المرور بالقنوات الدبلوماسية البطيئة التي لا تتماشى وسرعة الجرائم المعلوماتية، إذن نلاحظ أن الدول الغربية قد خطت خطوات فعالة في هذا المجال فماذا عن الدول العربية ؟

من أبرز الجهود العربية في إطار مكافحة جرائم المعلوماتية نجد مثلا:

- القانون العربي الاسترشادي النموذجي لمكافحة الجريمة المعلوماتية المعتمد من قبل جامعة الدول العربية عبر الأمانة العامة لمجلس وزراء العدل العرب وقد اعتمد بالقرار رقم (495 – د – 19-2003/09/08) و قد تضمن القانون 27 مادة موزعة على 04 أبواب، إذ تناول أنواعا للجرائم المعلوماتية دون التعرض لمسألة الاختصاص القضائي

[31] وضاح محمود الحمود ونشأت مفضي المجالي ، **جرائم الانترنت** ، دار المنار للنشر والتوزيع ، 2005 ، ص 200 .
[32] جميل عبد الباقي الصغير ، **الجوانب الإجرائية للجرائم المتعلقة بالانترنت** ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1998 ، ص 79 .



بشكل واضح و لم يشر إلى إخضاع البيانات و المعلومات لطرق إجرائية منسجمة بين الدول العربية، دون التعرض لمفهوم الدليل التقني و حجيته .

– الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلوماتية [33] التي وافق عليها مجلس وزراء الداخلية والعدل العرب في اجتماعهم المشترك المنعقد بمقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية بالقاهرة بتاريخ 2010/12/21 و تحتوي على 43 مادة موزعة على 05 فصول و هي تهدف إلى تعزيز التعاون القضائي العربي، كما تضمنت هذه الاتفاقية إضافة إلى الشق الموضوعي المتعلق بالتجريم شقا إجرائيا من خلال تفتيش المعلومات وضبط المعلومات المخزنة واعتراض المعلومات، كما تناولت أطر التعاون القانوني والقضائي وتسليم وتبادل المجرمين لكن بشروط عديدة، إضافة إلى تبادل المساعدة القضائية بشرط عدم اعتبار قانون الدولة الطرف المطلوب منها جريمة سياسية أو أنه يشكل انتهاكا لسيادتها أو أمنها أو مصالحها الأساسية.

– إضافة إلى قانون الامارات العربي الاسترشادي لمحاكمة جرائم تقنية المعلومات وما في حكمها المعتمد من قبل وزراء العدل العرب في دورته الـ 19 بالقرار رقم (19/495) بتاريخ 2003/10/08 و اعتمده مجلس وزراء الداخلية العرب في دورته الـــ 21 بالقرار (2004/21/417) يحتوي على 27 مادة تخص العقوبات على الجرائم الاكترونية .

وغيرها من الجهود العربية التي قامت بها هذه الدول في محاولة لتوحيد الجهود العربية لتفعيل قنوات مكافحة الجرائم الإلكترونية، إلا أن معظم النصوص المتفق عليها في إطار هذه المعاهدات والاتفاقيات تبقى في أطر موضوعية تتعلق بالجريمة وعقوبتها، و حتى الحالات التي تضمنت جوانب إجرائية كالاتفاقية العربية لمكافحة الجريمة المعلوماتية رغم ما تضمنته من إجراءات تشكل خطورة نحو تعزيز التعاون الدولي العربي، إلا أنها تواجه صعوبات تتعلق بالاصطدام بمبدأ

[33] الأمانة العامة لجامعة الدول العربية ، **إدارة الشؤون القانونية** ، الشبكة القانونية العربية ، www.arablegalnet.org

السيادة الذي من شأنه أن يعرقل اتخاذ الإجراء متى رأت الدولة أن في الإجراء (التسليم أو غيره) تعارضا مع مبادئها الداخلية، إضافة إلى ضرورة اعتماد الدول العربية هذه الاتفاقية وإدخالها ضمن نظامها القانوني الداخلي حتى توضع فعلا موضع التنفيذ الأمر الذي يجعل موضوع تنفيذ المعاهدة خاضعا لرغبة الدول من عدمه .

إضافة إلى عدم النص على إنشاء شرطة دولية عربية للتنسيق بين أجهزة الشرطة للدول العربية لتسهيل عمليات تسليم المجرمين .

خلاصة:

لنخلص إلى القول أنه رغم ما يواجهه العالم اليوم من خطر محدق فيما يتعلق بالجرائم المعلوماتية إلى أنه لابد من تطوير آليات و طرق مكافحة الجرائم المعلوماتية من الناحية التقنية والقانونية، من خلال تعديل التشريعات الداخلية للدول وخاصة العربية، وكذا تطوير وتحديث آليات التعاون القضائي الدولي وخاصة العربي للحد قدر الإمكان من الجرائم المعلوماتية وتسهيل ملاحقة مرتكبيها بابتكار طرق قانونية و اجرائية جديدة و متطورة تواكب تطور النمط الاجرامي الإلكتروني، لأن المعلوماتية أصبحت تشكل خطرا تزداد آثاره و وحشيته، فمن الحكمة ابتكار آليات ونظم قانونية مستقبلية تضمن قدر الإمكان الوقاية من هذه الجرائم.



قائمة المراجع:

أولا: القوانين والاتفاقيات الدولية

1 -القانون رقم 09-04 مؤرخ في 14 شعبان عام 1430 الموافق ل05 أوت 2009، المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ومكافحتها.

2 - قانون جرائم أنظمة المعلومات مؤقت الأردني رقم(30) لعام 2010.

3 - القانون رقم 15/04 المؤرخ في 2004/11/10 المعدل والمتمم لقانون العقوبات الصادر بالأمر رقم 156/66 المؤرخ في 1966/06/08 المتضمن القانون المتعلق بالمساس بنظم المعالجة الآلية للمعلومات.

4 - المواد 276 مكرر و مكرر 01 و 02و 03 و 04 في المرسوم السلطاني رقم 2001/72 المنشور بالجريدة الرسمية العمانية رقم 698 بتاريخ 2001/07/01 المعدل لقانون الجزاء العماني الفصل الثاني مكرر مضاف للباب السابع بعنوان جرائم الحاسب الآلي .

5 - اتفاقية بودابست لمكافحة الجرائم المعلوماتية، 2001/11/23، تبناها رؤساء الدول و الحكومات الأعضاء في المجلس الأوروبي.



6 – القانون العربي الاسترشادي النموذجي لمكافحة الجريمة المعلوماتية الأمانة العامة لمجلس وزراء العدل العرب وقد اعتمد بالقرار رقم (495 د – 19-08/09/2003) لجامعة الدول العربية.

7- قانون الامارات العربي الاسترشادي لمحاكمة جرائم تقنية المعلومات (19/495) بتاريخ 10/08/2003 و بالقرار (2004/21/417) .

8- الاتفاقية العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلوماتية لوزراء الداخلية والعدل العرب لجامعة الدول العربية بالقاهرة بتاريخ 21/12/2010 .

ثانيا : الكتب والمؤلفات

1 – الكتب والمؤلفات باللغة العربية

1 – اللبان شريف ، تكنولوجيات الاتصالات : المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2000.

2 – أمير فرج يوسف ، **الجرائم المعلوماتية على شبكة الانترنت** ، دار المطبوعات الجامعية ، مصر ، 2009 .

3 – جميل عبد الباقي الصغير ، **الجوانب الإجرائية للجرائم المتعلقة بالانترنت** ، دار النهضة العربية ، القاهرة، 1998.

4 – سامي علي حامد عياد ، **الجريمة المعلوماتية و إجرام الانترنت** ، دار الفكر الجامعية ، الاسكندرية ، 2007.



5 – عبد الفتاح بيومي حجازي، **الدليل الجنائي و التزوير في جرائم الكمبيوتر و الإنترنت**، بهجات للطباعة و التجليد، مصر، 2009.

6 – محمود أحمد عبابنة ، **جرائم الحاسوب و أبعادها الدولية** ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن، 2005.

7 – نائلة عادلة محمد قورة ، **جرائم الحاسب الآلي الاقتصادية** ، دراسة نظرية و تطبيقية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2005.

8 – وضاح محمود الحمود ونشأت مفضي المجالي ، **جرائم الانترنت** ، دار المنار للنشر والتوزيع ، 2005 .

2 – الكتب والمؤلفات باللغات الأجنبية

أ – كتب ومؤلفات باللغة الإنجليزية

1 -Merur vender ; computer crimes and other crimes ; against information technologgy in south africa .R.I.D.P . . South Africa ; 1993 .
2 - Adrian Roden ; Computer crimes and the law ; C.L.J . London ; 1991

ب – كتب ومؤلفات باللغة الفرنسية

1 - K trédman.fraude et autres délits d’affairaes commis à l’aide de l’ordinateures éléctroniques.rev.de.pén.crim.Paris.1984.P612.

2 - B.D.Parker. combattre la criminalité informatique . édoro . paris . 1985 .

ثالثا: مقالات قانونية



1 – الرواشدة سامي و الهياجنة أحمد، ((مكافحة الجريمة المعلوماتية كالتجريم و العقاب)) ، المجلة الأردنية في القانون و العلوم السياسية، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد الأول، العدد الثالث، 2009.

2 – المرزوقي محمد محمود ، ((الجرائم الحاسب الآلي)) ، المجلة العربية للفقه و القضاء ، صادرة عن الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، العدد 28 ، 2003.

3 – هشام محمد فريد رستم ،((الجرائم المعلوماتية ، أصول التحقيق الجنائي الفني)) ، مجلة كلية الشريعة و القانون ، جامعة الإمارات المتحدة ، المجلد الثاني ، الطبعة الثالثة، 2009.

رابعا: أبحاث ومشاركات علمية

1 – رصاع فتيحة ، ((**الحماية الجنائية للمعلومات على شبكة الانترنت**)) ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2011 /2012 .

2 – سليم طارق عبد الوهاب ، ((**الجرائم المرتكبة بواسطة الانترنت و سبل مكافحتها**)) ، بحث مقدم إلى الاجتماع الخامس للجنة المتخصصة بالجرائم المستجدة ، لمجلس وزراء الداخلية العرب ، تونس ، 07-09-1997.

3 – يونس عرب ، **صور الجرائم المعلوماتية و اتجاهات تبويبها** ، ورقة عمل مقدمة لورشة تطوير التشريعات في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية ، هيئة تنظيم الاتصالات ، هيئة تنظيم الاتصالات ، سلطنة عمان ، 2006.

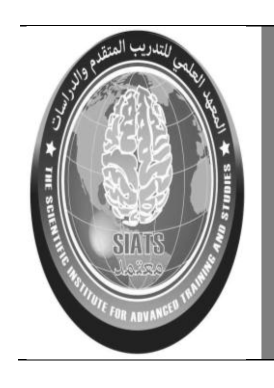
خامسا : المواقع الإلكترونية



1 – الأمانة العامة لجامعة الدول العربية ، **إدارة الشؤون القانونية** ، الشبكة القانونية العربية ، www.arablegalnet.org

2 – حكومة قطر الإلكترونية ، صفحة المؤتمر :
http//www.moi.gov.qa/UNCCPCJDOha/Arabic /previous – Congrsses . html





SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462-1730

TOWARDS A FUNCTIONAL APPROACH IN THE DEVELOPMENT OF COMMUNITY RESPONSIBILITY – TLEMCEN UNIVERSITY

الجامعة وخدمة المجتمع:

نحو مقاربة وظيفية في تنمية وتطوير المسؤولية المجتمعية

-جامعة تلمسان نموذجا-

د.عطار عبد المجيد

د.وهيبة بوربعين

wahiba.bourabaine@yahoo.fr

جامعة تلمسان –الجزائر

2018م – 1439هـ

ARTICLE INFO

Article history:

Received 1/9/2017

Received in revised form 25/9/2017

Accepted 11/12/2017

Available online 15/10/2018

Keywords:

Insert keywords for your paper

Summary:

These circumstances approach aims to highlight the role of higher education in the development of society and its development, and expand the horizons of knowledge and cultural ; through the contribution of its institutions in the graduation of human resources with the knowledge, science and training, able to work in various fields and scientific disciplines; employing their energies and their potential to achieve its goals relating to education, and the preparation of manpower, in addition to community service; Every mission that are making society University, and a tool for making technical leadership and professional and intellectual; especially with what we are seeing from the emergence of the information society and knowledge which affect the on going social changes society, This underlines the important role of the university in determining the outcomes consistent with the nature of the times; the fact that good preparation for generations to contribute to the transfer of culture and work on community service and development of all aspects of social, economic, and political knowledge.

Keywords: university post, transfer the culture of generations, the knowledge society, continuing education.



ملخص:

تهدف هاته المقاربة إلى إبراز دور التعليم الجامعي في تطوير المجتمع و تنميته ، وتوسيع آفاقه المعرفية و الثقافية ؛ من خلال إسهام مؤسساته في تخريج كوادر بشرية تمتلك المعرفة و العلم و التدريب ، قادرة على العمل في مختلف المجالات و التخصصات العلمية ؛ حيث توظف طاقاتها و إمكاناتها لتحقيق أهدافها المتعلقة بالتعليم ، وإعداد القوى البشرية ، إضافة إلى خدمة المجتمع؛ فلكل جامعة رسالتها التي هي من صنع المجتمع ، وأداة لصنع قياداته الفنية و المهنية و الفكرية ؛ خاصة مع ما نشهده من بروز مجتمع المعلومات و مجتمع المعرفة التي تؤثر على التغيرات الاجتماعية المستمرة وهذا ما يؤكد الدور المهم للجامعة في تحديد مخرجات تتلاءم مع طبيعة العصر ؛كون الإعداد الجيد للأجيال يساهم في نقل الثقافة و العمل على خدمة المجتمع و تنميته بجميع جوانبه الاجتماعية و الاقتصادية و المعرفية و السياسية.

الكلمات المفتاحية: وظيفة الجامعة، نقل ثقافة الأجيال ، مجتمع المعرفة، التعليم المستمر.



مقـدمة:

منذ فترة ليست ببعيدة بدا يتبلور مفهوم المسؤولية المجتمعية إزاء القضايا الإنسانية ، وأبرزها مكافحة الفقر ، و الحد من البطالة ن وتفعيل دور ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية التنمية و دمجهم في المجتمع و البيئة على وجه الخصوص؛ وهذا المفهوم كان غائبا في حقبة ماضية أو مغيبا لأسباب متعددة و متشعبة ن أهمها إلقاء هاته المسؤولية على الدولة ،باعتبارها المسؤول الوحيد عن تأمين كافة احتياجات المواطنين . وتعرف المسؤولية في إطارها الواسع على أنها أيّ نشاط تقدمه المؤسسات الحكومية أو الأهلية لخدمة المجتمع ، فقد بني مفهوم المسؤولية المجتمعية على نظرية اخلاقية تركز على أنّ لكل كيان في المجتمع دورا يجب أن يقدم لخدمة هذا المجتمع، و الكيان قد يكون جهة حكومية أو غير حكومية ،ربحية أو غير ربحية ، وحتى أفراد المجتمع أنفسهم من خلال مواطنته الصالحة ، ورغم أنّ المسؤولية المجتمعية تمس المؤسسات الاقتصادية أكثر مما تمس المؤسسات العامة، باعتبار المسؤولية المجتمعية في هذا الإطار ترتبط بالاستثمار الأخلاقي و المساهمة في التنمية التي تخدم المجتمع و البيئة مع تحقيق العوائد المجدية على الاستثمار، إلاّ أنّ النظرة إلى مؤسسات التعليم غير الربحية منها ارتبطت بالمسؤولية المجتمعية بكل جوانبها و مكوناتها ، وفي ظل التغيرات و المتغيرات العالمية و العربية، وجب إيجاد حلول للمشكلات التي تقف حائلا في وجه النمو الاقتصادي ورفاه المجتمع على المدى الطويل.

فمؤسسات التعليم العالي ، وبحكم أنها منارات العلم التي تقوم أساسا للرقي بالمجتمعات فكريا و أخلاقيا ، فإنّ مفهوم الخدمة الاجتماعية السائد حتى الآن هو مفهوم قديم ، ولا تكاد تخلو جامعة من إدارة مستقلة تعنى بهذا الأمر ، لكن هذه الخدمات لا تمس كل شرائح المجتمع ، وكذلك الحال لكثير من الخدمات و الإسهامات المحمودة التي تقدمها الجامعات للمجتمع في مجال الدعم المادي أو رعاية الأنشطة أو الإشراف أو التوجيه.

إنّ المؤسسات التعليمية و خصوصا الكبيرة منها مطالبة الآن و أكثر من أيّ وقت مضى بتحمل المسؤولية ، وان تبادر هذه المؤسسات إلى مأسسة المسؤولية المجتمعية من خلال خططها الاستراتيجية التي تضمن إجراء الدراسات ، ووضع آليات قياس و مؤشرات لمدى النجاح. و يكون ذلك بالانتقال من مفهوم تقديم الخدمة التطوعية غلى تطبيق أوسع يقوم على تبني مفهوم المسؤولية المجتمعية، التي تركز على التأمل الدائم في محطات المرور المنجزة في المؤسسة ، والتأكد من حاجة المجتمع للخدمة المقدمة.



فالمسؤولية المجتمعية هي ثقافة والتزام بالمسؤولية ضمن أولويات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، وأن توفر الإدارة العليا تجاه الدعم و المساندة التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة: الاقتصادية ، الاجتماعية والبيئية.

و رغم هذا الدور الرئيس لمؤسسات التعليم العالي يتمثل الرسالة العلمية المعرفية ، إلا أنّ تحديات العصر و متطلباته فرضت على هذه المؤسسات مسؤوليات و أدوار تطال جوانب مختلفة من الحياة اليومية ، وعلى رأسها المسؤولية المجتمعية و الفعل الحقيقي و المباشر و المستمر في تنمية المجتمع و القيام بدورها كمؤسسات مجتمعية.

وباعتبار أنّ التغيرات في المجتمع متواصلة و متجددة مع ما يشهده العالم من تطور تكنولوجي في مجال الاتصالات ، وانعكاس ذلك على خصائص الأفراد واتجاهاتهم و سلوكياتهم ، فإنه لابد أن تتجدد و تتطور صيغ المشاركة بين الجامعة و المجتمع ، ومن خلال تطوير ما هو قائم من صيغ واستحداث صيغ جديدة تلبي احتياجات و متطلبات هذا التطور.

وبما أنّ الجامعة مؤسسة تعليم عال ، فهي أيضا ملتزمة بنوعية و حداثته، و كذلك في البحث العلمي الذي يعد وسيلة أساسية لقيادة المجتمع ليصبح شريكا و منتجا وفاعلا في الحضارة الإنسانية.

تسعى هاته الورقة البحثية للإجابة عن الأسئلة التالية:

- **ماهي وظائف الجامعة؟ وما دور الجامعة في خدمة المجتمع ؟ وما هي المتطلبات اللازمة لجامعة تلمسان للقيام بدورها في تنمية وتطوير المسؤولية المجتمعية بكفاءة و فاعلية؟**

***فرضية البحث:**

تتمثل خدمة الجامعة للمجتمع في زيادة المسؤولية المجتمعية ؛ من خلال إعداد العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة من خلال تبني إعداد القوى العاملة القادرة على مواجهة التغييرات العلمية و التكنولوجية المعاصرة.

1. الهدف من الدراسة:

تهدف هاته الورقة إلى إبراز مفهوم المسؤولية المجتمعية للجامعات و المساهمة في لإيجاد أدب نظري أولي في مجال المسؤولية المجتمعية للجامعات باعتبارها مفهوما حديثا ليس فقط على المستوى المحلي و العربي ، بل على المستوى العالمي أيضان وهي تهدف بالتالي إلى تحقيق الآتي :

1. توضيح لمفهوم المسؤولية للجامعات كمصطلح حديث العهد.

2. وضع تصور لأداء المسؤولية المجتمعية لجامعة تلمسان من خلال تأثيراتها في المجتمع، ومراحل الأداء.



3.بيان أهمية قيام الجامعات بدورها في المسؤولية المجتمعية.

4.الوقوف على واقع أداء جامعة تلمسان و دورها في المسؤولية المجتمعية.

5.تحديد المتطلبات اللازمة للتعامل مع معوقات أداء الجامعة لدورها في المسؤولية المجتمعية.

3.مفهوم الجامعة:

تعرّف الجامعة بأنها مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين، وأنظمة أكاديمية معينة تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس و البحث العلمي وخدمة المجتمع ، وتتألف من مجموعة من الكليات و الأقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية ، وتعرّف أيضا بأنها مؤسسة اجتماعية طورها المجتمع لغرض أساسي هو خدمة المجتمع وهي تمثل مجتمعا علميا يهتم بالبحث عن الحقيقة.[1]

4.تعريف المسؤولية الاجتماعية:

أ. **التعريف اللغوي:** ما يكون به الإنسان مسؤولا و مطالبا عن أمور أو أفعال.[2]

ب. التعريف الاصطلاحي:

تعدّدت تعريفات المسؤولية الاجتماعية ، واختلفت باختلاف وجهات النظر لواضعيها واختلاف تخصصاتهم، حيث يعرفها قاموس الفلسفة وعلم النفس بأنها:" وعي الفرد المرتبط بأساس معرفي بضرورة سلوكه تطوعيا نحو الجماعة ".[3]

كما تعد المسؤولية الاجتماعية تعبيرا عن المسؤولية الأخلاقية في صورتها الإجرائية ح فالمسؤولية الاجتماعية هي المسؤولية الفردية عن الجماعة، مسؤولية الفرد أمم ذاته عن الجماعة التي ينتمي إليها ، اي أنها مسؤولية ذاتية و مسؤولية خلقية

---

[1]صالح الحموري، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بين النظرية و التطبيق ،2009، نقلا عن الموقع الالكتروني:
http//www.arabvolunteering.org

[2]المنجد في اللغة و الاعلام ،ط33، دار الشرق ،1992،بيروت.

[3]الأسرج، حسين عبد المطلب، المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في مساندة المشروعات الصغيرة و المتوسطة في مصر، جامعة الزقازيق،2005،ص :22.



،مسؤولية فيها من الأخلاقية المراقبة الداخلية و المحاسبة الذاتية، كما أنّ فيها من الأخلاق ما في الواجب الملزم داخليا، إلا أنه إلزام داخلي خاص بأفعال ذات طبيعة اجتماعية.[4]

و يعرفها عبد **الرحمان بدوي بأنها** "إقرار الفرد بما يصدر عنه من أفعال واستعداده لتحمل نتائجها"، ويتفق كل من **جرانكسل وهندرسون** بأنها سمة من سمات الخلق و الميل نحو المحاسبة و تقدير الفرد لقيمته و أهميته و الاتصاف بالخلق حتى يكون مسؤولا عن نفسه و ان يتصرف بمسؤولية نحو الآخرين.[5]

5.وظائف الجامعة الحديثة:

الجامعة هي مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة و أعراف و تقاليد أكاديمية معينة ، تتمثل وظائفها في التدريس ، البحث العلمي، و خدمة المجتمع، و تتألف من مجموعة من الكليات و الأقسام ذات الطبعة العلمية المتخصصة، وهي مؤسسة اجتماعية ، أنشأها المجتمع لخدمة بعض أغراضه ، فالعلاقة بين التعليم الجامعي و المجتمع ، تفرض عليه ان يكون وثيق الصلة بحياة الناس ، ومشكلاتهم و آمالهم بحيث يكون هدفه الأول: تطوير المجتمع و النهوض به إلى أفضل المستويات التقنية و الاقتصادية و الصحية و الاجتماعية.[6]

فالعلاقة التي تقيمها الجامعة بمجتمعنا تشملك

أولا: النمو المعرفي أو ما يسمى **بالثورة المعرفية** أو **الانفجار المعرفي**: الذي تسهم الجامعة في إحداث أساليب و أدوات تسهم في الحصول على المعرفة وتخزينها و استرجاعها و تحليلها ، مما جعل قوة الجامعة و كفاءة أعضاء الهيئة التدريسية فيها ، و مستوى طلابها هو المحور الأساس لدرجة التقدم الاجتماعي و مكوناته الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية ، وتحقيق التنمية الشاملة بما تقدمه الجامعة من إمكانات و خبرات للتعليم و التدريب المستمر ؛ بحيث يصبح الهدف الأول للتعليم الجامعي هو تطوير المجتمع و النهوض به إلى أفضل المستويات التقنية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية.[7]

---

[4]هويدا البكري و آخرون، إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، المجلة العربية للإدارة، المجلد 21،العدد01،ص:111-121.

[5]محمد احمد شاهين، المسؤولية المجتمعية في الجامعات العربية –بين الواقع و المأمول-،دراسة وصفية تحليلية،ص:22.

[6]ميسون محمد عبد القادر مشرف، التفكير الاخلاقي و علاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التربية، كلية التربية ، جامعة غزة، 2009،ص:22.

[7]محمد أحمد شاهين، مرجع سابق، ص:10.



ثانيا: التقدم التقني: الذي فرض على الجامعات مناحي جديدة فلم يعد هناك مجال لعزل الجامعة عن التقدم و التطور الذي شهده هذا العصر ، وأصبح من حتمية مسؤولياتها النهوض بمجتمعاتها، و متابعة التطور التكنولوجي و المساهمة فيه و تطوير البرامج و المناهج التعليمية، و إعداد القوى البشرية علميا و فنيا و إداريا واجتماعيا ، في ضوء التطور التكنولوجي و متطلباته.

ثالثا: التنمية: يشمل دور الجامعة أيضا ترسيخ العلاقة بين الجامعة و المجتمع ، من خلال تنمية البحث العلمي و التطبيقي و ربطه بواقع العمل ، ومن تدريس مشكلات الصناعة و الزراعة و معوقات العمل و إعداد الكفاءات البشرية التي يحتاجها المجتمع في مختلف النشاطات ، وتزويدها بأحدث المعارف و الخبرات ، واذا ما أهمل دور التعليم العالي في الخطط التنموية في المجتمع ، فالنتيجة هي تباطؤ الخطط التنموية و انتشار الجهل.[8]

إنّ الوظيفة الأساسية للجامعة إضافة لتقديم المعرفة تتمثل بالاستجابة للاحتياجات الفعالة و الأساسية لتنمية المجتمع التي تشمل ما يلي:

1.التعليم الجامعي للارتقاء بالمجتمع فكريا و علميا.

2.توفير الإمكانات البحثية و العملية لحل مشكلات المجتمع و تمدنه.

3.الخدمة العامة للارتقاء بالمجتمع حضاريا و فكريا.

4.الإبداع الفني : فدور الجامعة ليس تحصيلا علميا و معرفيا فقط، بل بناء للشخصية المميزة و تفجيرا لطاقات الطلبة الثقافية و الفنية و الأدبية عن طريق أنشطة موازية ومنح جوائز تنافسية.

5.نشر المعرفة و تكوين العقلية الواعية لحل مشكلات المجتمع و البيئة المحيطة ، ومعرفة الأساليب الفنية المستخدمة ، وتتبعها لركب التقدم العلمي و التكنولوجي.

6.التنمية المهنية و الروحية ن وتنمية بعض المهارات مثل: مهارات القيادة و الاتصال و غيرها ، وزيادة التخصص في المهن، وارتفاع مستوى المهارة الذي تتطلب الأعمال و المهن.

---

[8]زياد بركات، واقع دور الجامعات العربية في تنمية مجتمع المعرفة من وجهة نظر عينة من اعضاء هيئة التدريس فيها، جامعة القدس المحتلة، ص:12.



6. دور الجامعة في البحث و التطوير:

يلعب البحث و التطوير الذي تنفذه الجامعات و مؤسسات التعليم العالي دورا أساسيا في منظومة البحث و التطوير في أي بلد من البلدان التي تنشد الرقي و التقدم ، فالجامعة تحدد حاجات مؤسسات المجتمع المختلفة بعامة، و المؤسسات الإنتاجية بخاصة، بهدف تحديد مسارات بحثية واضحة يمكن أن تسهم في رقي مجتمعاتها ن وتقدمهم تحقيق غايات و أهداف تعود بالفائدة و المنفعة على جميع الأطراف ، وبناء على ذلك أولت جامعة تلمسان برامج البحث و التطوير اهتماما خاصا ، و ذلك بتوفير البيئة العلمية المناسبة التي يمكن أن تنمو فيها البحوث العلمية و تزدهر ، ووفرت ما يلزم من تمويل و معدات ، فهي بيئة ممتازة للإبداع العلمي و إنماء المعرفة و إثرائها و نشرها ، و السعي في توظيفها لحل المشكلات المختلفة في المجتمع ، و بدونها تصبح الجامعة مجرد وسيلة تعليمية لعلوم ومعارف ينتجها آخرون.[9]

و أصبحت البحوث العلمية الجامعية في الوقت الحاضر جزءا أساسيا من مهمات أعضاء الهيئات التدريسية ، وشرطا أساسيا لترقيتهم و توليهم الوظائف القيادية في الجامعات و مؤسسات التعليم العالي في البلدان المتقدمة ن مما يحفز أعضاء الهيئات التدريسية و الإدارية ، بذل قصارى جهودهم لإنجاز البحوث العلمية ، و السعي لنشرها في المجلات و الدوريات العلمية المحكمة ذات السمعة الدولية المرموقة.[10]

7.دور الجامعة في خدمة المجتمع:

إنّ خدمة المجتمع هي الجهود التي يقوم بها الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو بعض أفراد المجتمع لتحسين الأوضاع الاجتماعية أو الاقتصادية ، عن طريق تحديد الاحتياجات المجتمعية للأفراد و الجماعات و المؤسسات ، وتصميم الأنشطة و البرامج التي تلبي هاته الاحتياجات عن طريق الجامعة و كلياتها و مراكزها البحثية المختلفة بغية إحداث تغيرات تنموية و سلوكية مرغوب فيها ، كما أنّ الجامعة تخدم المجتمع عن طريق حل مشكلاته ، وتحقيق التنمية الشاملة في المجالات المتعددة ، وتهدف إلى تمكين أفراد المجتمع و مؤسساته و هيئاته من تحقيق أقصى إفادة ممكنة من الخدمات المختلفة التي تقدمه الجامعة بوسائل و أساليب متنوعة تتناسب مع ظروف المستفيد و حاجاته الفعلية .[11]

---

[9] مجدي مصطفى محمد، تحديد أولويات خدمة المجتمع من منظور الخدمة الاجتماعية –دراسة تطبيقية على مجالات التعليم و الصحة و الشؤون الاجتماعية بمدينة العين–، مجلة التربية –كلية الأزهر ، الجزء الثاني ، يونيو2002، ص:102.

[10] عايدة باكير، تطور دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء المسؤولية المجتمعية و الاتجاهات العالمية الحديثة ،ص:13.

[11] عايدة باكير ، مرجع سابق، ص:14.



فالجامعة تقدم خدمات تعليمية و أبحاث تطبيقية و تقوم باستخدام مواردها لمساعدة احتياجات الشباب غير الجامعي و الكبار واهتماماتهم بغض النظر عن العمر أو الجنس أو الخبرات التعليمية السابقة.

و تستقطب الجامعة من المجتمع أعلى فئاته علما و ثقافة ، وكل تغيير يطرأ على المجتمع ينعكس على الجامعة ، وكل تطور يصيب الجامعة يصاحبه تغيير في المجتمع الذي نعيش فيه ، فالجامعة لا تنفصل عن المجتمع ، وعلاقتها بالمجتمع كعلاقة الجزء بالكل.[12]

8. الميثاق العالمي للمسؤولية المجتمعية:

تمّ في عام **1999 الاقتراح العالمي الأولي للميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية من قبل الأمين العام** كوفي عنان في خطابه أمام المنتدى الاقتصادي العالمي ، في حين أطلق الميثاق بمرحلته النهائية في مقر الأمم المتحدة في نيويورك في 26 يوليو سنة2000، وهو عبارة عن مبادرة مواطنة طوعية متعلقة بالشركات ؛ يعرض تسهيلا و تعهدا من خلال عدة آليات ، سياسة الحوار ، المعرفة، شبكات محلية و مشاريع شراكة، ويعتمد هذا الميثاق على المسؤولية للبدء و المشاركة في الأداء الجوهري المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية العامة بما في ذلك شفافية الشركات و القوى العاملة و المجتمع بمشاركة المبادئ المستند عليها الميثاق.[13]

9.جامعة تلمسان و المجال العلمي:

حققت جامعة تلمسان قفزة كبيرة في المجال العلمي من حيث المرافق منذ إنشائها قبل 40 سنة ، حسبما أبرزه وزير التعليم العالي و البحث العلمي. وفي كلمة ألقاها خلال اختتام مراسم إحياء الذكرى 40 لإنشاء هاته المؤسسة للتعليم العالي ذكر الوزير بالمجهودات الكبيرة المبذولة في مجال الإنجازات العلمية و المنشآت التي سمحت لجامعة تلمسان بالارتقاء إلى مصاف الجامعات الكبرى.

فمن مركز جامعي كان يعد بضع مئات من طلبة يؤطرهم بعض العشرات من الأساتذة ، تحصي جامعة تلمسان حاليا أزيد من 40 ألف طالب و 1600أستاذ.

[12]طارق عبد الرؤوف محمد عامر، تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة ، مكتب التربية العربي ، الخليج، 2007، ص:23.

[13]مكتب العمل الدولي ، المبادرة المركزية بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات ، اللجنة الفرعية المعنية بالمنشآت متعددة الجنسية ، مجلس الإدارة، الدورة 295،مارس2006،الوثيقة رقم01.



وقد سجلت جامعة –أبي بكر بلقايد–توسعة مهمة مع تدعمها بالتجهيزات المختلفة و مخابر البحث بالإضافة إلى الإقامات الجامعية التي تستقبل 22 ألف طالب كل سنة.

و أضاف أنّ "الدولة قد بذلت جهودا كبيرة منذ الاستقلال إلى حد اليوم لسد النقص في مجال المرافق الجامعية بالبلاد " مشيرا إلى وجود 96 جامعة ومركز جامعي حاليا عبر مختلف أنحاء الوطن.

وقد أوضح نّ بلوغ التعليم سيكون نوعيا لاستكمال الإصلاحات التي تخص التعليم العالي ، وتمكين الجامعة الجزائرية من تكوين الكفاءات التي ستساهم بدورها في التنمية الاقتصادية الوطنية ، وأكد أيضا أنّ قطاع التعليم العالي يسعى إلى تطوير البحث بإنشاء

مراكز البحث عبر البلاد في مختلف المجالات العلمية و التكنولوجية ، سمحت هذه الجهود لجامعاتنا بتحقيق قفزة نوعية مما مكن من تحسين ترتيبها ، فمن المرتبة 3500 عالميا انتقلت جامعة تلمسان في ظرف عام واحد إلى المركز ال2500 حسب تصنيف **وامبتريك** و الثالث على المستوى المغاربي، وهذا التحسن تسجله أيضا كافة الجامعات الجزائرية ، كما أوضح الوزير الذي أشار إلى أن الجزائر تحتل المرتبة الثالثة بإفريقيا بعد جنوب إفريقيا و مصر و المركز الثالث عربيا بعد المملكة السعودية و مصر.[14]

10.المسؤولية المجتمعية لجامعة تلمسان في دائرة شؤون الطلبة :

1.10. متابعة الخريجين و المسؤولية المجتمعية:

إنّ من أهم الأسباب التي أدّت إلى إنشاء قسم متابعة الخريجين كوحدة إدارية تابعة لدائرة شؤون الطلبة هي بناء جسور الثقة و التعاون بين خريجي الجامعة و بين قطاعات العمل المختلفة،[15] و يجسد ذلك رؤية جامعة تلمسان و دورها في المسؤولية المجتمعية بشكل عملي، واستنادا لذلك عمل قسم متابعة الخريجين على تقديم الخدمات و المتابعات للخريجين ، من خلال تدريبهم و تأهيلهم لمساعدتهم في البحث عن فرص عمل لهم و ربطهم مع المؤسسات المعنية بالتشغيل ، مما يلبي الوقت ذاته احتياجات سوق العمل في عملية تشاركية مع الجميع.

[14] الدورية العلمية لجامعة تلمسان،2013-2014.

[15] الجبوري حامد حسين، نظام التعليم و التدريب في الجامعات، رؤية استراتيجية و مسقبلية،2006،ص:23.



2.10.أنشطة مع المؤسسات:

لقد تمكنت جامعة تلمسان من خلال قسم متابعة الخريجين من إقامة اتصال و تواصل مع قرابة 300 شركة و مؤسسة، لتوفير فرص تدريب و عمل للخريجين.

وعلى سبيل المثال لا الحصر ، عقدت عددا من الدورات المتخصصة للخريجين لاكسابهم الخبرات و المهارات و لجعلهم مؤهلين و منافسين في سوق العمل ، وذلك بالتعاون مع مجموعة من المؤسسات المحلية في القطاعين الحكومي و الخاص.

و تتجلى علاقة قسم متابعة الخريجين بالمؤسسات المختلفة من خلال العمل المشترك لخدمة الطلبة في أماكن تواجدهم وذلك وفق مجموعة من الأنشطة أو الخدمات التي تقدمها المؤسسات ، و التي يشارك فيها القسم كترجمة فاعلة للتشبيك مع المجتمع لما فيه مصلحة الطلبة الخريجين .

10.3.الإتفاقات الموقعة:

1.عقدت جامعة تلمسان اتفاقية شراكة و تعاون بين جامعة باريس و الجامعة بهدف مساعدة الخريجين في الحصول على فرص تدريب و توظيف من خلال برنامج(Averroès) ؛وهو خطوة هامة إلى الأمام ، يساعد الخريجين في التعرف على المؤسسات المحلية من خلال هاته الاتفاقية.[16]

2. وقعت اتفاقية شراكة بين **جامعة تلمسان و جامعة سبيلت الكرواتية** فالتعاون المشترك بين البلدين أثمر العديد من الاتفاقيات في إطار تبادل الخبرات و التجارب.

3.وقعت اتفاقية بين **جامعة تلمسان** و **جامعة كرواتيا** في الجانب العلمي كشف من خلالها رئيس الجامعة على أنه سيتم إرسال عدد من الخبراء في مجال الرقمية العصرية من أجل رقمية المكتبة المركزية لجامعة ابي بكر بلقايد بتلمسان، و تخلل هذا اللقاء الذي جمعه مع مسؤولي قطاع التعليم العالي إلى مجالات أخرى بالعديد من التخصصات منها تخصص الصيدلة و الهندسة المعمارية و الإعلام الآلي ، وهي التخصصات التي أبرمت بشأنها كل من الجزائر و كرواتيا اتفاقية ما بين جامعة تلمسان و جامعة زاقراب الكرواتية، تخص مشروع توأمة تمكن كلا المؤسستين الجامعيتين من تبادل الخبرات و البعثات الطلابية في إطار علمي.[17]

---

[16]رئاسة الجامعة ، قسم العلاقات الخارجية، ولاية تلمسان.

[17]مشاريع الشراكة لجامعة تلمسان مع الجامعات العالمية نقلا عن الموقع الالكتروني: http://www.oran-aps.dz/spip.php ?article 17975



4. من أجل دعم تطبيق الإصلاح و تحديث العليم العالي ، وفي إطار الشراكة بين الاتحاد الأوروبي و جامعة تلمسان تمّ الاتفاق لتفعيل برنامج لدعم السياسة الجهوية (paps) للتعليم العالي و البحث العلمي.

-PAPS/ESRS برنامج تقوده وارة التعليم العالي و البحث العلمي و ممول من طرف الجزائر و الاتحاد الأوروبي ، البرنامج يهدف خاصة إلى مرافقة و دعم الإصلاحات الأساسية في الميدان لتحديث النظام الجامعي و هذا من خلال إيجاد آليات لإدماج الشباب (الطلبة) في عالم المؤسسات ، تقوية قدرت المؤسسات الجامعية و تحسين نوعية التعليم ، البرنامج يحتوي على ستة نتائج:

R_1. النتيجة الأولى : ضمان الجودة A.Q

R_2.النتيجة الثانية: طرق الإعلام.

R_3. النتيجة الثالثة: الموارد البشرية.

R_4.مدرسة الدكاترة.

R_5: النتيجة الخامسة: تكوين ل.م.د.

R_6: النتيجة السادسة : تقريب الجامعات من المؤسسات.

جامعة تلمسان بصحبة 5 جامعات جزائرية(قسنطينة، سكيكدة، الجزائر، بومرداس، وهران) ، معنية بالنتيجة رقم1 (ضمان الجودة).

-لهذا السبب عينت الجامعة مسؤولا عن الجودة (RAQ) responsable assurance qualité و نصبت خلية ضمان الجودة للجامعة (CAQ).

2. **فريق التقويم الداخلي**: لكي نتمكن من تفعيل برنامج ضمان الجودة داخل الكلية ، لإجراء هذه التجربة ، تمّ تعيين سبعة أساتذة و طلبة نظام ل.م.د.
3. **الأعمال المنجزة**: منذ انطلاق المشروع في بداية هذه السنة (13-14) ن قام فريق التقويم الداخلي للكلية تحت إشراف مسؤول الجودة بإدراج وسائل الجودة لتمكين أساتذة الشعبة المعنية بالمشروع من تحسين تصرفاتهم البيداغوجية و الوسائل هي كالآتي:



أ. برنامج (Syllabus): برنامج نموذجي سلم للأساتذة عبر خدمة الأنترنت لاستعماله خلال تحضير برامج المقاييس التي تخصهم بداية كل سنة أو سداسي ، ويحتوي هذا النموذج على محتوى المقياس ، اهداف المقياس التعليمية و التعلمية ، قائمة المراجع المستعملة لتحضير دروس المقياس ، طرق التقويم ، ومعلومات أخرى لتسهيل و تفعيل تدريس و تعلم المادة ، وبطبيعة الحال طلب من الأساتذة تسليم نسخة من هذا البرنامج المفصل للطلبة.

ب. استبيان لتقويم التدريس من طرف الطلبة:

استبيان متعلق بالتدريس وزع على الأساتذة لكي يسلموه لطلبتهم في نهاية السداسي لكي يقوموا عملية تدريس أساتذتهم ثم يرجعونه لأساتذتهم ، لكي يقوموا نظرة الطلبة لعملية التدريس و للمدرس.

5.وقعت اتفاقية تعاون و شراكة بين جامعة تلمسان و الجامعة الفرنسية ؛ حيث أكّد سفير فرنسا في الجزائر السيد: **برنارد ايميي** بتلمسان أنّ الجزائر و فرنسا " اختارتا المضي نحو المستقبل و المضي و الانتقال إلى السرعة الأعلى من أجل شراكة متكافئة .[18]

و أشار الدبلوماسي الفرنسي خلال كلمة ألقاها بقاعة المحاضرات لجامعة تلمسان إلى أنه بعد زيارة الدولة التي قام بها الرئيس فرانسوا هولاند إلى الجزائر في ديسمبر 2012 قرر رئيسا الدولتين الجزائري و الفرنسي إعطاء دفع جديد للعلاقات الثنائية من أجل شراكة متكافئة لتدعيم أكثر الروابط الاستثنائية بين البلدين.

وقد تطرق السيد **برنارد** ايميي إلى المجهودات التي تبذلها بلاده في مجال التعاون و التكوين ، وذكر بأنّ الطلبة هم في صميم العلاقات الثنائية مشيرا إلى التواجد القوي للطلبة الجزائريين في فرنسا ، وأن عدد الفرنسيين الذين لديهم ارتباط مباشر مع الجزائر يقارب 7 ملايين ن وهذا ما يبين انّ اواصر الصداقة القوية و مهمة بالنظر إلى التاريخ المشترك و القرب الجغرافي و تقاسم اللغة الفرنسية.

6. جاري التحضير لإنجاز عدد من الاتفاقيات مع مؤسسات المجتمع المختلفة لتوفير فرص العمل و التدريب للخريجين، و منها جمعية البيئة والمتحف العمومي، جمعية ناس الخير ، مراكز التنمية البشرية و التدريب للخريجين.

---

[18]المرجع السابق، المكان السابق.



4.10.أيام التوظيف:

من منطلق حرص الجامعة على خريجيها و تقديم ما أمكن من خدمات لهم ، وتسويقهم في ميادين العمل المحلية و الخارجية ، وتعريف المؤسسات بقدراتهم و مؤهلاتهم ، بادرت الجامعة إلى عقد و تنظيم أيام توظيف متتابعة في كافة مناطقها التعليمية ، فنظم قسم متابعة الخريجين في دائرة شؤون الطلبة ثلاثة أيام توظيف في كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية شارك فيها ما يزيد عن 200 خريج و خريجة من كافة التخصصات ، بحضور ما يزيد عن 300 مؤسسة و شركة محلية بين أهلية و حكومية وخاصة ، ليتحقق بذلك مجموعة من الأهداف أهمها:

تعريف الخريجين بسوق العمل واحتياجاته و تعريف المؤسسات بمؤهلات الخريجين و قدراتهم ، وبناء الثقة بالنفس و تعزيز وسائل التواصل و التعبير عن الذات لذى الخريجين ، ومساعدة الخريجين في الحصول على فرص عمل و تدريب بما يتناسب مع مؤهلاتهم و ميولهم ، إضافة إلى الحصول على التغذية الراجعة من خلال الخريجين و المؤسسات إسهاما في تطوير الأداء للطرفين، مع الإشارة إلى أهمية كل ذلك في بناء جسور الثقة و التواصل بين الجامعة و الخريجين من جهة ، وبين الجامعة و سوق العمل من جهة ثانية ، و بين الخريجين و سوق العمل من جهة ثانية.

5.10.المنح و المساعدات التي تقدمها الجامعة للمؤسسات و الجمعيات:

تحرص الجامعة كعادتها على تقديم الخدمات العلمية و التربوية المتميزة للطلبة طوال فترة دراستهم الجامعية، ويستكمل هذا الدور بدور اجتماعي بارز تقوم به الجامعة يستهدف خدمة طلبتها من جهة و خدمة المجتمع من جهة أخرى ، ويظهر ذلك جليا في حرص الجامعة على توفير المساعدات المالية للطلبة المحتاجين من خلال منحهم منحا دراسية علمية و مالية لإكمال مسيرتهم العلمية ، كما تحرص الجامعة على تشجيع طلبتها عى التفوق و التميز العلمي و ذلك من خلال تقديم منح دراسية كاملة للطلبة المتفوقين ، إضافة لتقديمها لمنح دراسية كاملة لمجموعة من المؤسسات الاجتماعية ووضع شراكة مع النوادي الثقافية و الرياضية تحفيزا لهل للقيام بدورها في خدمة المجتمع.[19]

6.10.الحملة الوطنية الشبابية للتبرع بالدم:

استمرارا للدور الريادي الذي تقوم به جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، وحرصها على تنمية العمل التطوعي في شتى النواحي الحياتية و بخاصة الصحية منها ، فقد قامت الجامعة بعقد توأمة مع المستشفى الجامعي **"مصطفى دمرجي"**

[19] مشاريع الشراكة لجامعة تلمسان مع الجامعات العالمية ، مرجع سابق



بتلمسان للقيام بحملات التبرع بالدم بصفة دورية ، إضافة إلى حملة التبرع بالدم التي قامت بها جمعية ناس الخير بالتنسيق مع مركز حقن الدم و تفعيل من الجامعة ؛حيث شارك في هاته الحملة عدد من الموظفين و الدارسين و الأطباء و سيتم خلال أيام الحملة العامة تنظيم حملات للتبرع بالدم في جميع مناطق الجامعة التعليمية و مراكزها الدراسية.[20]

هذا و تحرص دائرة شؤون الطلبة ومن خلال أنشطة الطلبة عبر مجالس الطلبة و الكتل الطلابية على تنفيذ عدد من البرامج التطوعية و تنميته التي تخدم المجتمع المحلي من خلال تطوير البحث التوعوي و التطوعي لدارسي الجامعة، حيث تقوم الدائرة بتنظيم أعمال تطوعية مختلفة و متعددة في كافة مناطق الجامعة و خارجها تتمثل في أيام النظافة ، زيارات لدور المسنين ، زيارات إلى المستشفيات، المسوح الميدانية مع مؤسسات المجتمع المدني ، الايام الطبية....

11. المسؤولية المجتمعية في دائرة العلاقات العامة:

للعلاقات العامة جانبان اثنان : الأول يتعلق في لعب دور في تنمية المجتمع ، و ذلك من خلال توظيف إمكاناتها و علاقاتها لتلبية الاحتياجات المجتمعية ، وطرح مشاريع تخاطب احتياجاتهم ، وتشكيل حلقة وصل بين المجتمع و المؤسسات المانحة. **و الجانب الثاني** يكمن في لعب دور في عملية التشبيك المجتمعي و الشراكة المجتمعية ، إذ تلعب العلاقات العامة دورا في الترابط و التواصل مع مؤسسات الحكومة من جهة ومؤسسات المجتمع المحلي من جهة أخرى ، و التواصل بين مؤسسات المجتمع المحلي من جهة ثالثة ، وهو ما يمكّن فئات المجتمع المختلفة من إيصال صوتها لصناع القرار.[21]

1.11..المستوى الإعلامي:

يقوم الإعلام بمحاولة لعب دور الوسيط أو الناقل لإبداعات الجامعة ، فهو شبكة لتغطية نشاطات الجامعة و فعالياتها ، ونقل الفائدة المرجوة منها إلى المجتمع بعامة و الى فئات محددة بخاصة.

وتهدف الجامعة اليوم لإقامة علاقات وطيدة مع وسائل الإسلام المحلية و الوطنية المختلفة ، في محاولة منها لتحقيق تواصل المجتمع المحلي و الجامعة ؛ من خلال نشر فلسفة الجامعة القائمة على التعليم المفتوح.[22]

[20]المستشفى الجامعي "مصطفى دمرجي" ولاية تلمسان.

[21] Charter in ,Kezar,T.Chambers,J.Burckhardt, & associates (edt)(2009).higher education for the public good :emerging voices forms a national movement. Faculty service and the scholarship of engagement. An Francisco,ca:war.p.p25.

[22]المستوى الإعلامي بجامعة تلمسان ، نقلا عن الموقع الالكتروني: http://www.oran-aps.dz/spip.php§article 19621



إنّ **جامعة تلمسان** تؤمن بأنّ الإعلام وسيلة مثلى لنشر فلسفة الجامعة و أهدافها ، وإقناع المجتمع المحلي بها، في محاولة منها لتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع و تأديتها رسالتها على أكمل وجه. ومن خلال الإعلام تستطيع العامة أن تعكس نبض الدارسين و المشرفين الأكاديميين و العاملين فيها إلى المجتمع المحلي،كما أنها تتابع الوسائل الإعلامية و معرفو نبض الشارع محاولة الاستفادة منه في تحديد السياسات و الاحتياجات و الاولويات.

2.11. مستوى العلاقات الداخلية مع المجتمع المحلي:

تلتزم جامعة تلمسان بتحمل مسؤولياتها العامة في تعزيز العدالة الاجتماعية و التضامن ، حيث أنها تبذل جهودا كبيرة لتوسيع القاعدة الاجتماعية لطلابها ، كما أنها تلتزم بتشريع أبوابها أمام جميع أصحاب المؤهلات الذين يمكنهم الاستفادة من التعليم العالي و ذلك عبر منحهم فرص النجاح،[23] وحتى يتحقق هذا الهدف ، فالحاجة ماسة لإقامة الشراكات مع الحكومات و الجهات الفاعلة الأخرى في مجال النظام الاجتماعي لضمان تحقيق المسؤولية الاجتماعية التي ينبغي أن تقوم بها الجامعات وفاء لمجتمعاتها؛ وتكمن هذه المسؤولية من خلال إقامة الأنشطة و الندوات وورش العمل المتنوعة بمواضيعها الثقافية ،الاجتماعية و الطبية، و التي تسعى الدائرة من خلالها إلى توعية الدارسين في هذه المجالات ، أما فيما يتعلق بزيارات مؤسسات المجتمع المحلي و التشبيك معها ، فإنّ هذه الزيارات تهدف إلى رفع مكانة جامعة تلمسان في أوساط المجتمع المحلي ، والتي تتمتع بهوية تميزها عن بقية الجامعات تتمثل في اعتمادها نمط التعليم المفتوح نظاما تعليميا ، سواء أكانت اللغة العربية أم الانجليزية أم الفرنسية ، والتي قدمن للجامعة و موظفيها و دارسيها و المشرفين الأكاديميين فيها ، وكذلك للعاملين في الوزارات المختلفة و مؤسسات المجتمع المدني.

12.المسؤولية المجتمعية في البرامج الأكاديمية:

تسهم البرامج الأكاديمية في جامعة تلمسان بشكل فاعل في تحقيق مسؤولية الجامعة المجتمعية وذلك من خلال العديد من الأنشطة و الفعاليات التي تنفذها مؤسسات المجتمع المدني و بخاصة تلك العاملة في مجال الخدمة و العمل الاجتماعي ، ويمكن استعراض بعض هذه الانشطة في الآتي:

1.في العام 2005 تم تشكيل لجنة من طلبة تدريب ميداني في برنامج التنمية الاجتماعية و الأسرية من الدارسين الراغبين في التبرع بالدم و بالتنسيق مع المستشفيات لتزويدهم بالدم وقت الحاجة.

---

[23] سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و الكبيرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2012-2013،ص:23.



2.مساعدة المؤسسات في تنفيذ برامجها الجماهيرية التي تحتاج فيها إلى متطوعين لتنفيذ هذه البرامج وقد تمّ ذلك من خلال جمعية الهلال الأحمر و الجمعيات و غيرها من المؤسسات.

3.تقديم أيام عمل تطوعي من طلاب الخدمة الاجتماعية للمساهمة في إنجاح برامج المؤسسات.

13.دور جامعة تلمسان في تنمية المسؤولية المجتمعية:

يمكن إجمال خدمات الجامعة للمجتمع في زيادة المسؤولية المجتمعية و خدمة المجتمع فيما يلي:

1.إعداد العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة من خلال إعداد القوى العاملة القادرة على مواجهة التغييرات العلمية و التكنولوجية المعاصرة.

2.تقديم منشورات ذوي الخبرة من هيئة التدريس للإفادة من خبراتهم في مجالات الإنتاج و الخدمات.

3.عقد المؤتمرات التي تسمح في ترقية المجتمع وحل مشكلاته.

4.تبني التعليم المستمر لتعليم الكبار من جميع الأعمار ، و التدريب المستمر للمهنيين لرفع كفاءاتهم واكسابهم الخبرات اللازمة لأداء المهنة.

5.نشر العلم و المعرفة في المجتمع المحلي من خلال محاضرات و ندوات ترقى بالمجتمع إلى مستوى يجعل أفراده يتكيفون مع مجتمعهم.

5.عقد الجامعة حلقات و ندوات و مؤتمرات لخريجيها ؛ لتحديث معلوماتهم في مجالات تخصصهم ، ومعالجة المشكلات التي تواجههم في الحياة العلمية.

6.تقدم الجامعة لطلابها برامج تثقيفية لرفع مستواهم الثقافي ، وربطهم ببيئتهم و مجتمعهم.

7.تقديم خدمات للمجتمع الخارجي عن طريق العمل التطوعي في المؤسسات الحكومية و الأهلية.

8.توفير الإمكانات البحثية و العملية و المعامل المركزية ووحدات البحوث التي أنشأت بغرض القيام بالدراسات المتخصصة في مختلف المجالات العلمية و الإنسانية.[24]

---

[24]ضيافي نوال، المسؤولية المجتمعية للموارد البشرية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2009-2010،ص:120.



14.أدوار خاصة لجامعة تلمسان و شراكة لتنمية المجتمع:

1.14.دور الجامعة في تنمية المرأة:

لاشك أنّ التعليم بفلسفته و أدواته و مرونته يقرب المسافات و الأماكن و الأزمنة ، و يجعل التعليم متوفرا بعدالة لجميع فئات المجتمع و طبقاته من كبار وصغار، ذكور و إناث، فقراء و أغنياء ، وسكان المدن و الريف .

وفي ظل مواجهة بعض التحديات التي لا تزال المرأة تواجهها في سبيل استكمال تعليمها العالي ، و المتمثلة في القيود الاجتماعية المرتبطة بالعادات و التقاليد ، و المفاهيم الخاطئة الملازمة للنظرة الدونية لتعليم المرأة ، وتبني فكرة أن التعليم مهم للرجل أكثر من المرأة، إضافة إلى الظروف الاقتصادية غير المستقرة و نقص الموارد المالية، بسبب انخفاض معدل الدخل وارتفاع مؤشرات الغلاء ، وثقل المسؤوليات الأسرية ، فإنّ نمط التعليم و مسؤولياته يلعبان دورا مهما في تشجيع المرأة على إكمال تحصيلها العلمي ، ولا سيما لفئات معينة من النساء اللواتي وجدن في الجامعة الملاذ الوحيد لبناء شخصيتهن الثقافية و الاجتماعية ن فنرى في جامعة تلمسان أنّ المرأة قد وجدت ضالتها في تحقيق ذاتها و أهدافها في التعليم و تعويضها عما فات من فرص ، بسبب ظروفها الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية التي تقف حائلا أمام التحاقها بمؤسسات التعليم العالي ، فقدمت لها جامعة تلمسان فرصا و مزايا عديدة.[25]

14.2. دور الجامعة في دمج المعوقين و تمكينهم:

تعدّ الجامعات بعامة هي المكان الأوسع الذي يضم نسبة كبيرة من أفراد المجتمع ، وما ينعكس على ذلك من زيادة أعداد الدارسين ذوي الاحتياجات الخاصة في هذه المؤسسات ، وتعزيزا لمبدأ المهنية في تقديم الخدمات و المساعدات للدارسين و عملا على توفير كافة السبل الممكنة لمساعدهم في مسيرتهم التعليمية و الإمكانات اللازمة لحياتهم التعليمية اليومية من اجل تحصيل أكاديمي مناسب يؤهلهم ليكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع وفي خدمة وطنهم ، بادرت جامعة تلمسان إلى العمل على توفير كافة المستلزمات التي تكفل لهذه الفئة ممارسة حياتها الطبيعية للقيام بواجباته دون شعور بالتمييز ، وضمن مبدأ التكافل المجتمعي ؛ فقد قامت الجامعة بعدة نشاطات حول ذلك نذكر منها: يوما دراسيا وطنا حول الصمم و طرق علاجه بالتنسيق مع جمعية "اسمع" لولاية تلمسان ؛ حضر به أطباء مختصون في علم الأورطفونيا و علم النفس و التنمية البشرية و جراحون في الأذن و الأنف و الحنجرة ، اليوم الدراسي احتضنه الحرم الجامعي بتلمسان مؤخرا ، دعا إلى ضرورة الاهتمام بفئة المعاقين سمعيا و حل المشاكل التي يعانون

[25]اعتدال الجريري ، التعليم و المرآة، الجهاز المركزي للإحصاء ،2010،ص:23.



منها ، اللقاء العلمي تمحور حول عدة محاور ن أهمها المحور الطبي الجراحي الذي تضمن كيفية التشخيص المبكر و أهدافه ، و الفئة المستهدفة لزرع القوقعة الإلكترونية. ومن أهم التوصيات التي خرج بها المشاركون في اللقاء ، دعوة الجمعية لإنشاء خلية استماع مع وضع شبكة للتشخيص المبكر ، ومطالبة وزارة الصحة بتخصيص غلاف مالي خاص بهذه الشريحة مع العمل على صنعها محليا ، لاسيما أنّ هاته الأجهزة المستوردة لا تتأقلم مع اللغة العربية.[26]

وفي ظل ما تتميز به الجامعة في مجال نظامها التعليمي تمكنت الجامعة من ان توفر أجواء هي الأكثر ملاءمة للدارسين المعوقين للالتحاق بفرص التعليم العالي ، من خلال توفير ما يلي:

1. المرونة في الإجراءات و المتابعات التي يوفرها النظام التعليمي و انعكاسها على حالة التواصل للدارس المعوق مع الجامعة و خدمتها.

2. الخدمات التي وفرتها الجامعة من مختبرات حاسوب للمكفوفين ، ومقررات إلكترونية ، وتواصل عبر البوابة في المجالات الإدارية و المالية و الأكاديمية للدارس، ووفرت للمعوق و أسرته فرص المتابعة و الاطلاع على احتياجات الدارس من خلال هذه البوابة في أيّ مكان وزمان.[27]

3. التكلفة المنخفضة و المساعدات الخاصة التي تقدم للدارسين المعوقين ساعدت الدارس المعوق في التغلب على المعوقات المادية التي غالبا ما تميز الأسر التي لديها أبناء معوقون.

14.3. تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع:

تتطلب عمليات التحسين و التطوير لعملية التعليم في جامعة تلمسان دراسة جادة للواقع التعليمي للوقوف على ما تحتويه عمليات التعلم و التعليم من سلبيات و ايجابيات في كافة الجوانب الإدارية و الفنية ، وتعزيزها باستراتيجيات جديدة و حديثة ثبت نجاحها عالميا.

إنّ تفعيل دور الجامعة في مجال التنمية الشاملة و التغير الاجتماعي المنشود ن وربط و تقوية روح المبادرة و المشاركة وتوثيق العلاقات الإنسانية و المعرفية ، ومعرفة الأساليب الفنية المستحدثة، و ملاحقتهم لركب التقدم العلمي و التكنولوجي يتحقق بما يلي:

---

[26] فضيل لزرق، الصمم وطرق علاجه ، نقلا عن الموقع الإلكتروني:
http://www.vitaminedz.com/article/articles_18300_1028423_13_1html

[27] جامعة تلمسان، قسم النشاطات العلمية.



1. تقديم الخدمات للعاملين بالمؤسسات المختلفة في المجتمع.
2. تشجيع أفراد المجتمع على زيارة منشآت الجامعة واستخدام مرافقها.
3. إنشاء لجان استشارية مشتركة من الهيئة العاملة في الجامعة ، و قيادات المجتمع من ذوي القرار لتحديد حاجات المجتمع و التعرف على مشكلاته.
4. توجيه الأبحاث الجامعية لحلّ المشكلات المحلية سعيا وراء خدمة المجتمع و تطويره.
5. عقد مؤتمرات في الجامعة لمختلف التخصصات.
6. تقديم برامج لتلبية متطلبات افراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم.
7. تجهيز مراكز خدمة المجتمع للقيام بتدريب أفراد المجتمع.
8. تبني الأفكار الجديدة و المتطورة للأفراد ، و تسخيرها في إدارة المشاريع و الأعمال المختلفة.
9. مشاركة الجامعة في المناسبات الاجتماعية المختلفة.
10. الإسهام في ميادين الثقافة ونقلها لأبناء المجتمع لرفع مستوى الوعي لديهم.
11. مشاركة الهيئة التدريسية و الطلبة في المجال التطوعي العام لخدمة المجتمع.
12. الدعم المالي لأبناء الجامعة ممن لا يستطيعون تحمل العبء المالي لإتمام دراستهم لتحقيق شعار حق المواطن في التعليم الجامعي.[28]

15..تبنّي المسؤولية المجتمعية:

تعد الجامعات مظلة تغطي باهتماماتها جوانب المجتمع، وقد أدى الإسراع في توسيع الجامعات إلى الإتجاه نحو إيجاد عدة تخصصات أكاديمية مع ملاءمتها لاستثنائية المرحلة التنموية التي تمر بها الجزائر.[29]

و تسعى الجامعات إلى الاطلاع بدور الحافز في مجال الحفاظ على الذاتية الثقافية الجزائرية ، وصون التراث الوطني و تريد أيضا أن تكون أماكن للقاء و المناقشة من أجل التعبير عن الوجدان الوطني.

ولتبني المسؤولية المجتمعية ، وجب على الجامعة ما يلي:

[28] عايدة باكير،مرجع سابق،ص:23.

[29] ضيافي نوال، مرجع سابق،ص:36.



1.تعزيز موقعها و سمعتها داخل المجتمع ن وزيادة الإحساس الواضح بأهداف الجامعة و رسالتها.

2.تحقيق عوائد طويلة الأجل في الاستثمار الاجتماعي.

3.تتيح الفرصة لابتكار و اختبارها منتجات و خدمات جديدة.

4.تطور مهارات السكان المحليين بحيث يصبح لديهم روافد يحتاجونها لدخول سوق العمل.

5. مأسسة المسؤولية المجتمعية من خلال تضمينها في خطة الجامعة و أهدافها و إجراءاتها.

*** توصيات البحث:**

-تطوير ثقافة الأفراد و المؤسسات حول المسؤولية المجتمعية بعامة و المسؤولية المجتمعية للجامعات بخاصة.

-تضمين الموارد التعليمية خاصة المقررات الدراسية مفاهيما حول المسؤولية المجتمعية، من خلال ربطها بمحتوى المقرر حيثما أمكن ذلك.

-وضع الجامعات المسؤولية المجتمعية في صلب استراتيجياتها اعتمادا على دراسات و أبحاث للوقوف على احتياجات المجتمع و فئاته باستمرار.

-إنشاء دائرة متخصصة في الجامعة تعنى بالمسؤولية المجتمعية و متابعة أداء كل الوحدات في هذا المجال.

-عقد مؤتمر سنوي مشترك تشارك فيه كل الجامعات من أنحاء الوطن ووزارة التعليم العالي يكون متخصصا في مناقشة السياسات العامة للمسؤولية المجتمعية للجامعات و عرض التجارب الناجحة لتقويمها و تطويرها و تعميمها ، وتضمينه ما يحفز الجامعات على الإبداع و التسابق في هذا الإطار.

خاتمة عامة:

لا يستطيع أيّ مجتمع تحقيق أهداف التنمية الشاملة و مواجهة متطلبات المستقبل إلا بالمعرفة و الثقافة، وامتلاك جهاز إعلامي و مهني سليم يتفق و متطلبات الواقع و المستقبل المنشود بالعلم و التعليم .ومما لاشك فيه أنّ الجامعة هي من أهم منظمات ودور صناعة العلم و التعليم في العالم، و يصف بعض رؤساء دول التعليم العالي بأنه تعليم أساسي ، وذلك لأنه الركيزة الأساسية في بناء مكونات الإنسان العقلية و الوجدانية و تشكيلها ، وتأهيله للتعامل مع العلم و المعرفة واستيعاب آليات التقدم و تفهم لغة العصر.



إنّ مواكبة عصر التكنولوجيا و المعلوماتية المتصارعة فائقة الخطر، تفرض بل وتحتم ألا يكون دور الجامعة نقل المعرفة فقط. ولما كانت الجامعة مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لخدمة بعض أغراضه تؤثر في المجتمع من خلال ما تقوم به من وظائف و تتأثر بما يحيط بها من تغيرات تفرضها أوضاع المجتمع و حركته، لذا لم يعد من الممكن أن تعيش بمعزل عن المجتمع الذي توجد فيه ن وما يواجهه من تحديات و مشكلات وما يحلم به من طموحات و آمال.

متن المصادر و المراجع:

أ. الكتب:

1.باللغة العربية:

1.الأسرج حسين عبد المطلب(2005)، المسؤولية الاجتماعية للشركات و دورها في مساندة المشروعات الصغيرة و المتوسطة في مصر ، جامعة الزقازيق.

2.الجبوري حامد حسين(2006)، نظام التعليم و التدريب في الجامعات ، رؤية استراتيجية و مستقبلية،.

3.زياد بركات ، واقع دور الجامعات العربية في تنمية مجتمع من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس فيها ، جامعة القدس المحتلة.

4.طارق عبد الرؤوف محمد عامر (2007)، تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة ، مكتب التربية العربي لدول الخليج.

2. باللغة الأجنبية:

5. Charter in ,Kezar,T.Chambers,J.Burckhardt, & associates (edt)(2009).higher education for the public good :emerging voices forms a national movement. Faculty service and the scholarship of engagement. An Francisco,ca:war.

ب. المقالات العلمية:

6.اعتدال الجريري،(2010)، التعليم و المرأة ، الجهاز المركزي للإحصاء.

7.محمد أحمد شاهين، المسؤولية المجتمعية في الجامعات العربية –بين الواقع و المأمول-، دراسة وصفية تحليلية.



8.عايدة باكير، تطور دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء المسؤولية المجتمعية و الاتجاهات العالمية الحديثة.

ج. المجلات العلمية:

9.مجدي محمد مصطفى (2002)، تحديد اولويات خدمة المجتمع من منظور الخدمة الاجتماعية –دراسة تطبيقية على مجالات التعليم و الصحة و الشؤون الاجتماعية، بمدينة العين ، مجلة التربية، كلية التربية بجامعة الأزهر ، الجزء الثاني ،يونيو .

10.هويدلا البكري و آخرون ، إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد(21)،العدد(01).

د. الدوريات:

11. الدورية العلمية لجامعة تلمسان ، 2013-2014.

هـ. الرسائل الجامعية:

* **رسائل الماجستير** :

12. سنيقرة رفيقة(2012)، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و الكبيرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،.

13. ميسون محمد عبد القادر مشرف(2009)،التفكير الاخلاقي و علاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التربية، كلية التربية ، جامعة غزة، ،ص:22.

14. ضيافي نوال(2009)،المسؤولية المجتمعية للموارد البشرية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان،ص:120.

و. التقارير العلمية:

15.مكتب العمل الدولي(2006)، المبادرة المركزية بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات ، اللجنة الفرعية المعنية بالمنشآت متعددة الجنسية، مجلس الإدارة، الدورة 295، الوثيقة رقم 01.



ي. الهيآت الرسمية:

16.رئاسة الجامعة ، قسم العلاقات الخارجية ، جامعة تلمسان.

17.جامعة تلمسان ، قسم النشاطات العلمية.

18.المستشفى الجامعي "نصطفى دمرجي" ولاية تلمسان.

س. القواميس:

19 المنجد في اللغة و الإعلام (1992)،ط33،دار الشرق، بيروت.

ك. المواقع الإلكترونية:

20. صالح الحموري، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بين النظرية و التطبيق ،2009، نقلا عن الموقع الالكتروني:
http//www.arabvolunteering.org

21.مشاريع الشراكة لجامعة تلمسان مع الجامعات العالمية نقلا عن الموقع الالكتروني:

http://www.oran-aps.dz/spip.php ?article 17975

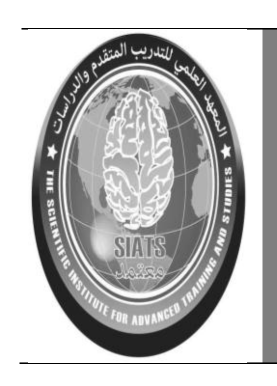
22.المستوى الإعلامي بجامعة تلمسان ، نقلا عن الموقع الالكتروني:

http://www.oran-aps.dz/spip.php§article 19621

23.فضيل لزرق، الصمم وطرق علاجه ، نقلا عن الموقع الإلكتروني:
http://www.vitaminedz.com/article/articles_18300_1028423_13_1htm







SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462-1730

REQUIREMENTS FOR THE APPLICATION OF TQM IN PUBLIC HOSPITALS

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة

أحمد محمد المالكي

ahmad_m_almalki@yahoo.com

إدارة الموارد البشرية

2018م – 1439هـ



ARTICLE INFO

Article history:

Received 1/9/2017

Received in revised form 25/9/2017

Accepted 11/12/2017

Available online 15/10/2018

Keywords:

Insert keywords for your paper

Abstract

Total quality management has become an integrated strategy for the development of production and service companies, which include health institutions. Therfore, this study aimed to find out the availability of the requirements of total quality management' application in public hospitals in Libya. The study relied on a descriptive analytical approach in the field study on the Tripoli Medical Center and Benghazi medical Center.

The study concluded with a set of results, the most important of which is the absence of an effective application of total quality management, as well as the lack of application of total quality management requirements to permit its application effectively, moreover, the study also found that the main obstacles that hinder the effective application of TQM are: weak incentives of all kinds, the weakness of channels of communication between Departments, follow the traditional methods in management, and the poor awareness and understanding of the employees to the importance of total quality management.

The study recommended to work on the interest in providing the application of total quality management requirements, and work on applied it effectively, as well as prepare incentive system motivates employees to participate in the application, work to educate them about the importance of total quality management and building communication channels allow the flow of information.



الملخص

أصبحت إدارة الجودة الشاملة استراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات الإنتاجية والخدمية والتي منها المؤسسات الصحية، عليه فقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة في ليبيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الميدانية على مركز طرابلس الطبي ومركز بنغازي الطبي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في عدم وجود تطبيق فعال لإدارة الجودة الشاملة، وكذلك عدم توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل يتيح تطبيقها بفاعلية، ومن أبرز المعوقات التي تحول دون التطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة ضعف الحوافز بأنواعها، وضعف قنوات الاتصال بين الأقسام، وكذلك اتباع الطرق التقليدية في الإدارة، وضعف إدراك وفهم الموظفين لأهمية إدارة الجودة الشاملة، وقد أوصت الدراسة بالعمل على الاهتمام بتوفير متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والعمل على تطبيقها بفاعلية، وإعداد نظام حوافز يدفع الموظفين للمشاركة في تطبيقها، والعمل على تثقيفهم حول أهمية إدارة الجودة الشاملة، وبناء قنوات اتصال تتيح تدفق المعلومات.



مقدمة:

فرضت العولمة والانفتاح الاقتصادي والمنافسة الشديدة على المستويين المحلي والعالمي إلى حقيقة مفادها بأن البقاء في السوق يكون للمؤسسات والمنظمات المميزة بفعالية في الأداء والجودة في الخدمات المقدمة ويمكن القول بأن هذا التطوير والتحسين المستمر للأداء لا يتم إلا من خلال إطار إداري ومنهج قادر علي التأقلم والتكيف مع الظروف المتغيرة الذي يمثل "إدارة الجودة الشاملة".

باتت فلسفة إدارة الجودة الشاملة مهمة في كثيرٍ من المنظمات، إلا أنها تكتسب بُعداً آخراً في المستشفيات إذ أنها تركز على تلبية احتياجات المريض وتشبع رغباته وتوقعاته المعلنة والغير معلنة بالإضافة إلى خلق حالة تكاملية في الهيكل التنظيمي ما بين الأنشطة والوظائف و اعتماد الفريق الواحد للبدء في العمل بأقل أخطاء وتحقيق أقصي المكاسب بأقل التكاليف[1]. وهذا يوجب توفير في الدرجة الأولى دعم الإدارة العليا والقناعة بإدارة الجودة الشاملة كتوجه إداري حديث والعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة على كل الأصعدة وبين كل العاملين[2].

وقطاع المستشفيات الحكومية في ليبيا يعد من القطاعات التي تقف اليوم أمام تحديات كبيرة تفرضها المرحلة الراهنة التي تمر بها البلاد، وهذا يلقي عليها ثقلاً كبيراً في اكتساب ثقة الزبون والرقي بالخدمة الصحية، لذا جاءت الدراسة لمعرفة مدى توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.

[1] المناصير، علي فلاح، 1994، رسالة ماجستير بعنوان: إدارة الجودة الشاملة في سلطة الكهرباء الأردنية، الجامعة الأردنية، الأردن، ص 25.

[2] الحوري، فالح، 2008، تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، مجلة البصائر، المجلد 12، العدد 1، الأردن، ص 144.



أولا: إدارة الجودة الشاملة:

مفهوم إدارة الجودة الشاملة: يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualities) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديمًا كانت تعني الدقة والاتقان من خلال قيامهم بتصنيع الأثار التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور للأغراض والتفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية.[3]وحديثًا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة.

وتوالت الدراسات التي تلفت انتباه المختصين إلى الاهتمام بمفهوم الجودة والعمل على تطبيق الجودة في المنظمات. فقد أثبتت العديد من الدراسات أن الجودة المتدنية تكلف المنظمة كثيرا من التكاليف وتكبدها من الخسائر ما قد يصل إلى (30%) من التكلفة الكلية للإنتاج، وهذه التكاليف الإضافية هي تكلفة التالف وتكاليف التصحيح والمعالجة وتكاليف النيل من سمعة المنظمة.[4]

وعرفت الجودة بأنها "عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء من حيث تصميم المنتج أو تصنيعه أو قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء هؤلاء العملاء وإسعادهم"[5]

---

[3] بركات، منال طه ،2007، رسالة ماجستير بعنوان: واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة، قطاع غزة، ص22.

[4] أبوشيخة، نادر أحمد، 2010، إدارة الموارد البشرية (إطار نظري وحالات عملية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، ص 588.

[5] بركات، منال طه، المرجع نفسه، ص23.



أما مفهوم إدارة الجودة الشاملة فيعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل، يفهم كثيراً من الناس الجودة بأنها تعني (النوعية الجيدة) أو (الخامة الأصلية) ويقصد بها الكيف عكس الكم الذي يعني بالعدد.

ونستنتج من هذه التعاريف بأن (الجودة) تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة، فإذا كان المنتج أو الخدمة تحقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة.

التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة: تعتبر اليابان هي مهد إدارة الجودة الشاملة، حيث نشأت الأخيرة مع الابتكار الياباني الذي كان يسمى «حلقات الجودة» وكان الهدف من هذه الحلقات هو أن يجتمع كل الموظفين في لقاءات أسبوعية منتظمة

لمناقشة سبل تحسين موقع العمل وجودة العمل، ويتم في هذه الحلقات تحفيز الموظفين على تحديد المشكلات المحتملة للجودة ثم مناقشة وعرض حلولهم الخاصة، وبدأت حلقات الجودة لأول مرة في اليابان عام 1962 ثم انتقلت هذه الفكرة إلى أمريكا في السبعينات وحققت رواجاً كبيراً في الثمانينات من القرن العشرين، ورغم نجاحها الملحوظ في اليابان، إلا أن حلقات الجودة لم تلق إلا نجاحاً هامشياً في أمريكا، بل وأحياناً كان لها تأثيرا سلبيا على الجودة، والسبب في ذلك يكمن في الطريقة التي استخدمت بها.[6]

انتشرت مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (Management Total Quality) أو تحسين الجودة المستمر (Continuous Quality Improvement) والتي تستند إلى المبادئ التي وضعها خبراء الجودة أمثال

---

[6] الرقط، علي، 2009، رسالة ماجستير بعنوان: إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، الجزائر، ص38.



فيغنباوم، ديمينغ، وجوران، وكروسبي والتي بدأ تطبيقها في القطاع الصناعي في اليابان في أعقاب الحرب العالمية الثانية ثم امتدت تدريجياً إلى القطاعات الأخرى بما فيها الخدمات الصحية.

عند الحديث عن التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة فان ذلك يقودنا للوقوف أمام الرواد الذين أسهموا ويشكل فاعل في تطوير مفاهيم ومعالم الجودة ومنهم فيغنباوم الذي طرح مفهوم ضبط ورقابة الجودة الشامل (TQC) Total Quality Control في عام 1957م في كتابه الخاص بالرقابة على الجودة وهو طالب دكتوراه في معهد Massachusettsللتكنولوجيا.

وقد أوضح أن إدارة الجودة الشاملة فعالة لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة، والتي تتولى تطوير الجودة والمحافظة عليها وتحسينها بالشكل الذي يمكن من القيام بالنتاج وتقديم الخدمة بأكثر الأساليب اقتصادية مع تحقيق الرضا الكامل للزبون.[7]

ديمنغ Deming الذي يعتبر بمثابة الأب الروحي لجودة الإنتاج ورقابة الجودة، وخلال عشرون عاماً تغيرت سمعت المنتجات اليابانية وأصبحت الصناعة اليابانية رمزاً للجودة. تتركز فلسفة ديمنغ الأساسية على أن الجودة الإنتاجية تزداد عندما ينخفض تقلّب العملية (عدم القدرة على التنبؤ بالعملية) وطوّر أربعة عشر مبدأ تتعلق بتحسين الجودة والتي تتطلب طرق السيطرة الإحصائية والمشاركة والتعليم والتحسين الهادف.[8]

جوزيف جوران Juran الذي تمثلت أكبر إسهاماته في صياغة طرق لإنشاء الشركة الموجهة نحو العميل، إذ يرى أن هدف إدارة الجودة هو الوصول إلى زبائن مسرورين وموظفين متمكنين وإيرادات أعلى وتكاليف أقل. ويؤمن جوران بأن مشاكل الجودة الأساسية سببها الإدارة أكثر من العاملين، وركز جوران على فرق الجودة (حلقات الجودة) و اعتبرت أن

---

[7] الرقط، علي، مرجع سابق ذكره، ص38.

[8] سملالي، يحضية، مرجع سابق ذكره، ص 11.



إدارة الجودة مكونة من ثلاث عمليات هي: رقابة الجودة وتحسين الجودة وتخطيط الجودة. وحدد كروسبي Crosby عدداً من المبادئ والتطبيقات المهمة لبرامج تحسين الجودة، والتي تشمل على سبيل المثال: الإدارة بالمشاركة، ومسؤولية الإدارة عن الجودة، والاعتراف بالموظف، والتأهيل وتقليل تكلفة الجودة، والتركيز على الوقاية بدلاً من العلاج، والانحرافات المعدومة. وادعى كروسبي أن سبب الأخطاء إما نقص المعرفة أو نقص الانتباه، ويتم علاج الأولى بالتدريب والتأهيل والثانية بالالتزام الشخصي بالتفوق.[9]

ايشيكاوا Ishikawa لقد تركز عمله على ما قام به من قبل رواد الجودة أمثال فيغنباوم، ديمينغ وكروسبي إذ استطاع أن يتوصل إلى خلق مفهوم ما يعرف بحلقات الجودة Quality Circles والمخططات البيانية المتعلقة بالسبب والتأثير Cause Effect ويعد من المساهمين الذين أكدوا على تعليم وتدريب العاملين على تقنيات الرقابة على الجودة.

مبررات وأهداف إدارة الجودة الشاملة: هناك العديد من المبررات المنطقية وراء تطبيق فلسفة TQM منها ما تنطلق من أهمية تحسين مستوي الجودة سواء كان ذلك عبر تقديم السلع والخدمات للزبون أو في جودة العمليات داخل المنظمة وتجدر الإشارة هنا إلى أن جودة تقديم السلع والخدمات للزبون هو بالضرورة نتاج لجودة العمليات الداخلية للمنظمة إذا فالتركيز لا يكون فقط علي توفير السلع والخدمات للزبون على أساس مواصفات الجودة بل يجب أن تخضع العمليات والأنشطة داخل المنظمة على أساس معايير الجودة .يرى بعض الباحثين بأن تبني فلسفة TQM هو مرتبط بعدد من التغيرات مثل العولمة والتنافس الحاد والتوسع في التجارة الدولية وإزالة حماية التجارة وإصلاحات العمل والتغيرات التكنولوجية السريعة. ويمكن حصر المبررات في:-

---

[9] العزاوي، محمد عبد الوهاب، 2005، إدارة الجودة الشاملة، جامعة السراء الخاصة، عمان، الأردن، ص88.



1. زيادة اهتمام الدول بالدور الأساسي للرعاية الصحية في التنمية البشرية، والتنمية الشاملة والمستدامة للمجتمعات.
2. تحول اهتمام السلطات الصحية من التركيز على الكم Quantity إلى الكيف Quality.
3. زيادة التطلعات Expectations الصحية لدى أفراد المجتمع نتيجة ارتفاع الوعي الصحي لديهم مما يؤدي إلى زيادة الضغوط لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
4. الحاجة لاحتواء وترشيد الإنفاق الصحي الفردي والحكومي من خلال تعظيم الاستفادة من الموارد في ظل التطور التقني مرتفع التكاليف والتطورات الاقتصادية الراهنة.
5. اهتمام قيادات الخدمات الصحية والهيئات المهنية بنشر ثقافة الجودة وفق مبادئ الأخلاقيات.

ينظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها خطوة عظيمة للتغيير إلى الأفضل ومقياس أساسي للمفاضلة بين المؤسسات حيث اعتمدت في الكثير من المنظمات لأهميتها الاستراتيجية الفائقة مما زاد من فاعليتها ومن قدرتها على البقاء في السوق التنافسية، فتطبيق إدارة الجودة الشاملة في أي منظمة يحقق ما يلي:-

1. تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة طالما يجري التركيز على تقديم سلعة / خدمة ذات جودة عالية للزبون
2. زيادة ولاء الزبون للمنتج / الخدمة.
3. زيادة كفاءة المنظمة في إرضاء العملاء.
4. زيادة إنتاجية كل عناصر المنظمة.
5. زيادة حركية ومرونة المنظمة في تعاملها مع المتغيرات (استثمار الفرص، وتجنب المخاطر والمعوقات).
6. تحسين عملية الاتصال في مختلف مستويات المؤسسة وضمان مشاركة الجميع في تحسين الأداء.
7. زيادة القدرة الكلية للمنظمة على النمو المتواصل.



8. زيادة الإنتاجية والأرباح المحققة خلال زيادة الحصة السوقية.

9. زيادة شهرة المنظمة.[10]

ثانياً: جودة الخدمات الصحية:-

ماهية الخدمات الصحية: الخدمات عبارة عن نشاط أو منفعة، يمكن لأي طرف من تقديمها لطرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء، ولقد عرّفها كوتلر وارمسترونغ:"على أنها عبارة عن منفعة مدركة بالحواس وقائمة بحد ذاتها[11]، أو متصلة بشيء مادي، ولا تكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عنها ملكية، وفي أغلب الأحيان تكون محسوسة. الخدمة التي هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة، تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة.[12]

الخدمات عبارة عن منتجات غير ملموسة، وتهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقق له منفعة.[13]

والخدمات الصحية هي عبارة عن أنشطة أو منافع صحية، تقدمها المستشفيات إلى مرضى مقابل مبلغ معين، وتستخدم سلعاً مساعدة لتقديم الخدمة، ولا تتحول ملكية السلع إلى المستفيد من الخدمة.

مفهوم جودة الخدمات الصحية: فيما يتعلق بجودة الخدمة بصفتها العامة والمطلقة فإنه يمكن القول بوجود شبه اتفاق بين العديد من الباحثين على أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، ولا شك أن رغبات العملاء تختلف، أي أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر، ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة. وينتج من ذلك ثلاث مستويات للجودة وهي:-[14]

---

[10] العرب، عبد العزيز بن عبدالله، مرجع سابق ذكره.

[11] مصطفى، محمود محمد، 2004، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ص51.

[12] ماضي، محمد توفيق، 2002، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة والتعليم"، المنظمة العالمية للتنمية البشرية، مصر، ص13.

[13] المساعد، زكي خليل، 2006، التسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، الأردن، ص35.

[14] بن نافلة، قدور، ومزريق، عاشور، 2011، إدارة الجودة الشاملة لضمان الجودة الخدمات الصحية في المستشفيات، جامعة الشلف، الجزائر، http://iefepedia.com، تاريخ الرفع، 12-9-2016.



1. **الخدمة العادية**: هي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.

2. **الخدمة الرديئة**: وتتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي لتلك الخدمة عن المستوي المتوقع من قبل العميل.

3. **الخدمة الممتازة**: وتتحقق عندما يفوق الأداء الفعلي توقعات العميل بالنسبة لمستوي الخدمة.

على صعيد مفهوم جودة الخدمة الصحية، فإن أول تعريف لجود الخدمة الصحية كان من قبل (لي جون) 1933، حيث عرفها بأنها " تطبيق وتوفير جميع الخدمات الصحية الضرورية بمايتوافق مع العلوم والتقنيات الطبية الحديثة لتلبية جميع حاجات السكان". [15]

الجودة في سياق الرعاية الصحية ينظر لها من منظور تحسين الوضع الصحي لكن تعرفيها يكون أكثر صعوبة خاصة عندما يتعلق بالنواحي الفيزيائية أو النواحي الفسيولوجية، في حين يكون أقل صعوبة إذا ما تعلق بالمستوى الصحي بشكل عام.

وعرفت منظمة الصحة العالمية (WHO) جودة الخدمة الصحية بأنها: "التمشّي مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة آمنة وتكاليف مقبولة من المجتمع، بحيث تؤدي إلى إحداث تأثير على معدل الحالات المرضية ونسبة الوفيات والإعاقة وسوء التغذية".

أسس الخدمات الصحية وعناصر جودتها: هناك مجموعة من العوامل العديدة التي تحدد أسس وسمات الخدمات الصحية:-

أ. **الكفاية الكمية**: وهي تعني توفير الخدمات الطبية بحجم وعدد كاف يتناسب مع عدد السكان وهذا يشمل: -

---

[15] معزوز، نشيده، وبن عبد العزيز، فطيمة، 2011، التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية، المؤتمر الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، كلية العلوم االقتصادية وعلوم التسيير. جامعة سعد دحلب البليدة. الجزائر، ص 3.



1. توفير عدد كاف من الموارد البشرية الطبية: أطباء، ممرضين، فنيي مختبرات، وغيرهم من المساعدين، حيث أن الطبيب لوحده لا يستطيع القيام بجميع أعمال الخدمات الطبية.
2. توفير عدد كاف من الأطباء والمراكز والمؤسسات الطبية التي تقدم الخدمات الطبية (وحدات صحية، مستشفيات، مختبرات، صيدليات...الخ) ويشترط أن تكون هناك عدالة ومساواة في توزيعها بين مختلف مناطق البلاد، إذ لا يجوز أبداً تخصيص أو زيادة عدد أعضاء الفريق الطبي في منطقة ما في البلد على حساب المناطق الأخرى.
3. توفير الخدمات الطبية في جميع الأوقات، وهذا يعني ضرورة عمل أعضاء الفريق الطبي مدة 24 ساعة فالمرض لا يعرف وقتا محددا يقع فيه مثل أوقات الدوام الرسمي.
4. توفير أساليب ووسائل التثقيف الصحي بين أفراد المجتمع لتعرفيهم بوسائل الرعاية الطبية، وتواجدها، والخدمات التي تقدمها وأهميتها وطرق الاستفادة منها مبكرا، بمجرد إحساس الفرد بالمرض، وعدم الانتظار حتى يتطور المرض ويصبح خطيرا ليعرض نفسه على الطبيب.
5. يجب وضع النظم المالية والإدارية الكفيلة بتوفير الخدمات التي تكفل للفرد الحصول عليها، والسعي للتأمين الطبي الشامل لكافة المواطنين.

ب. **الكفاية النوعية**: لا يكفي لتوفير الرعاية الطبية زيادة عدد أعضاء الفرق الطبية والوحدات الصحية والمستشفيات فحسب، بل يجب أيضا العمل على توفير ظروف رفيعة المستوى للعمل الطبي وهذا يشمل:-[16]

1. وضع معايير وأسس تحدد المستوى المطلوب والواجب توفيره في كل من أعضاء الفريق الطبي، والمعدات الأجهزة، ووسائل التشخيص والعلاج.
2. العمل على رفع كفاءة وحسن تدريب أعضاء الفريق الطبي.

[16] مزاهرة، أيمن، وآخرون، مرجع سابق ذكره، ص80.



3. تقديم التسهيلات والمساعدات المالية والإدارية والفنية لجميع العاملين في قطاع الخدمات الطبية.

4. دمج الخدمات الصحية العلاجية والوقائية.

عناصر جودة الخدمات الصحية

1. **فعالية الرعاية** (**Effectiveness**): درجة تحقيق الإجراءات الصحية المستخدمة للنتائج المرجوة منها. بمعني أخر إلى أي درجة تم تحقيق الأهداف أو إلى أي درجة نجحت الاستراتيجية في تحقيق الأهداف.

2. **الملائمة** (**Appropriateness**): اختيار الإجراءات الصحية الملائمة لحالة المريض.

3. **القبول والاستمرارية** (**Acceptance & Access**): تقبل المريض والمجتمع لاستخدام إجراء صحي معين تعني استمرارية مراجعة المريض للطبيب نفسه، لمعرفته بحالته أو قد تعني الاحتفاظ بالملفات الطبية والتي تضمن السرية كما تمكن الطبيب الجديد من الاطلاع عليها ومتابعة العلاج.

4. **إمكانية الحصول على الخدمة الصحية** (**Access**): مثال ذلك قوائم الانتظار للحصول على مواعيد سواء في العيادات الخارجية أو للتنويم أو لإجراء عمليات جراحية.

5. **العدالة الشاملة** (**Equity**): توفير الرعاية الصحية لمن يحتاجونها فعلا وعدم وجود تفاوت في إمكانية الحصول عليها بين فئات المجتمع لأسباب غير صحية.

6. **الكفاءة** (**Efficiency**): الاستخدام الأمثل للموارد والتكاليف أخذاً بالاعتبار الاحتياجات الأخرى.



7. **السلامة العامة** (**Safety**): وتعني تقليل الخطر للتعرض للإصابات والالتهاب أو أية أخطار أخرى تتعلق بالخدمات الصحية، ويقوم بهذا الإجراء كل من المريض والفريق الطبي كما في عملية نقل الدم، والاحتياط ضد عدوى مرض التهاب الكبد الفيروسي، ونقص المناعة المكتسبه الإيدز.[17]

ثالثآ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات:-

مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية:-

إن إدارة الجودة الشاملة تعتمد علي جودة العمليات وذلك بتبسيط إجراءاتها أو تحسينها والقضاء على الهدر والتكرار وعلى اختلاف الطريقة التي تؤدى بها هو أفضل السبل لكي تحقق المنظمات أهدافها.

وفيما يلي بعض الفوائد المرتبطة بالجوانب الطبية والتي حققتها بعض المنظمات الطبية نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة[18]:-

1. **تبسيط الإجراءات**: يساعد تطبيق فلسفة الجودة الشاملة على تحديد سبل تبسيط إجراءات العمل من خلال اختصارها أو تحسينها.
2. **تحسين الإجراءات**: يهدف أسلوب إدارة الجودة الشاملة إلى السعي الدؤوب لتقصي فرص التحسين واغتنامها.
3. **كفاءة التشغيل**: تعتبر كفاءة التشغيل من أهم الفوائد التي يحققها تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وذلك نتيجة للقضاء على الهدر في أداء العمليات وارتفاع مستوى مهارة العاملين).[19]

---

[17] Campbell E S. M. & Buetow E R.S.A, E, 2000, Defining Quality of Care E ,Social Science and Medicine E, Vol.51:1611-1625.

[18] يوسف، أحمد عباس، د.س، جودة الرعاية الصحية ورضي المرضي وأثرها على إجراءات عمل مستشفى الأمير حمزة الحكومي ومستشفى الاستقلال الخاص في الأردن، الكويت، ص 12.

[19] يوسف، أحمد عباس، مرجع سابق ذكره، ص15.



4. **القضاء على اختلافات الممارسة السريرية:** ويسهم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في القضاء على اختلافات الممارسة السريرية واختيار الطرق الأفضل لأداء العمل وفقا للأدلة والحقائق العلمية.[20]

5. **الحد من تكرار العمليات:** يساعد تطبيق هذا المفهوم على تحديد الطرق الأفضل لأداء العمل ومن ثم الحد من التكرار وما لذلك من تأثير سلبي على مستوى الجودة والكفاءة والإنتاجية ورضاء العملاء.

فوائد تطبيق إدارة الجودة بالمستشفيات[21]: –

1. **جودة الرعاية المقدمة:** الهدف من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو تحقيق مستويات عالية من الجودة في الرعاية الطبية التي توفرها المستشفيات والاستخدام الأمثل لمواردها المادية والبشرية وترشيد النفقات والاستخدام وتقويم جودة الإنتاجية المتمثلة في الخدمات الصحية والعمل الدائم والمستمر على تحسين جودة الخدمات الصحية.

2. **رضا العملاء:** تستهدف إدارة الجودة الشاملة تقديم خدمة صحية عالية الجودة وبما يتفق مع تطلعات المستفيدين منها وذلك من خلال عملية تستهدف تحسينا مستمرا للجودة بما يتفق ويتفوق على توقعات العملاء.

3. **رفع معنويات العاملين:** تعد مشاركة العاملين في صنع القرار من أساسيات إدارة الجودة الشاملة، فهم يعتبرون عملاء داخليين يجب إرضاءهم.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة: –

1. **التخطيط السليم:** تعتمد إدارة الجودة الشاملة في المقام الأول على التخطيط السليم الذي يحقق الأهداف المرجوة للمنظمة وإلى السبب في وجودها في إطار إمكانياتها المتاحة البشرية والمادية من خلال برنامج زمني يتميز

---

[20] يوسف، أحمد عباس، مرجع سابق ذكره، ص23.

[21] بن السعيد، خالد، 1994، مدى فعالية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة الصحة السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد، العدد1، جامعة الكويت، الكويت،ص12.



بمرونة الإجراءات لتحسين جودة الأداء ويراعي الارتقاء بقدرة العاملين على استيعاب مفاهيم الجودة وإجراءات التغيير.[22]

2. **إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة**: إن إدخال أي مبدأ جديد في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المؤسسة حيث أن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات الموظفين في المؤسسة.[23]

3. **دعم وتأييد والتزام الإدارة العليا لبرنامج إدارة الجودة الشاملة** : تكمن في التفكير الطويل الأجل هو المشاركة الفعالة لأعلى قيادات الإدارة العليا في أنشطة إدارة الجودة الشاملة ويتضمن دور القيادات التخطيط لتطبيق الجودة وإيجاد البيئة التنظيمية الملائمة لذلك وإزالة الحواجز التقليدية بين مختلف الوحدات التنظيمية والالتزام بتوفير الدعم لعملية التحسين في جميع مراحلها وتمثل القيادة القدوة والمثل الأعلى للالتزام بمبادئ وأهداف التحسين واقتناع الإدارة العليا في منظمات الطبية بأهمية ومزايا تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.[24]

4. **تبني الأنماط القيادية المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة**: إنّ القيادة الملائمة لأعمال إدارة الجودة الشاملة داخل المنظمة وخارجها هي القيادة الخلاقة والقادرة على العمل بروح الفريق أي أنها أنماط قيادية ديمقراطية مشاركة والتي تجاهد من أجل توفير ودعم مناخ يسود فيه العمل الجماعي المنسق، وتولي اهتماماً متوازنا بالعنصر البشري والجانب الهيكلي في التنظيم.[25]

5. **الإدارة الفعالة للموارد البشرية**: هذا يتطلب الإيمان بأن العاملين في المنظمة هم الأساس الأقوى والأهم في إنجاح الإدارة ليسوا مجرد أدوات إنتاج بل هم موارد حقيقية تستحق كل اهتمام وعناية، كما يتطلب الأمر تطوير

---

[22] نصيرات، فريد، 2007، الجودة الشاملة والأداء المؤسسي دراسة إستطلاعية لأراء الإداريين في بعض مستشفيات القطاع الخاص في منطقة العاصمة، العلوم الادارية، المجلد 34، العدد 2. عمان، الأردن، ص 33.

[23] نصيرات، فريد، مرجع سابق ذكره. ص 24.

[24] نصيرات، فريد، مرجع سابق ذكره، ص 25.

[25] بن عيشاوي، أحمد، 2012، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، دمشق، سوريا، ص 12.



سياسات الاختيار والتعيين والتدريب وتقويم الأداء، وإتاحة فرص المشاركة للموظفين وتحفيزهم بشكل مستمر، والسماح لهم بتقديم مقترحاتهم للتحسين المستمر، إن تقدير الأفراد سيؤدي حتماً إلى تشجيعهم وزرع الثقة، وتدعيم الأداء المرغوب.[26]

6. **الاستعانة بالاستشاريين**: الهدف من الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشارين ومؤسسات متخصصة عند تطبيق البرنامج هو تدعيم خبرة المؤسسة ومساعدتها في حل المشاكل التي ستنشأ وخاصة في المراحل الأولى.[27]

7. **تعميق فكرة العميل يدير المنظمة**: فالاهتمام بإرضاء العملاء الداخليين والخارجيين من أهم محاور ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فالعميل هو محور كافة جهود إدارة الجودة الشاملة، ولذا لا بد من اتخاذ كافة التدابير لإرضاء العملاء وتقديم منتجات وخدمات تلبي وتفوق توقعاتهم.

8. **تشكيل فرق العمل والمشاركة الجماعية في التحسين**: وذلك من خلال إزالة الحواجز بين الإدارات والأقسام، وتشكيل فرق عمل تضم كل واحدة منها ما بين خمسة إلى ثمانية أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون فعلاً العمل المراد تطويره والذي سيتأثر بنتائج أعمال.[28]

9. **المراجعة والإشراف والمتابعة المستمرة فى جميع المراحل من بداية عملية التخطيط حتى وصول الخدمات إلى طالبيها**: من ضروريات تطبيق برنامج الجودة الشاملة هو الإشراف على فرق العمل بتعديل أي مسار خاطئ ومتابعة إنجازاتهم وتقويمها إذا تطلب الأمر. وكذلك فإن من مستلزمات لجنة الإشراف والمتابعة هو التنسيق بين مختلف الأفراد والإدارات في المؤسسة وتذليل الصعوبات التي تعترض فرق العمل مع الأخذ في الاعتبار المصلحة العامة.

[26] نصيرات، فريد، مرجع سابق ذكره، ص 26.
[27] المرجع نفسه، ص 27.
[28] بن عيشاوي، أحمد، مرجع سابق ذكره، ص 15.



10. **الترويج وتسويق البرنامج**: إن تسويق البرنامج يساعد كثيرًا في التقليل من المعارضة للتغيير والتعرف على المخاطر المتوقعة بسبب التطبيق حتى يمكن مراجعتها، ويتم الترويج للبرنامج عن طريق تنظيم المحاضرات أو المؤتمرات أو الدورات التدريبية للتعريف بمفهوم الجودة وفوائدها على المؤسسة.

11. **استراتيجية التطبيق**: إن استراتيجية تطوير وإدخال برنامج إدارة الجودة الشاملة إلى حيز التطبيق يمر بعدة خطوات أو مراحل بداية من الإعداد لهذا البرنامج وحتى تحقيق النتائج وتقييمها.

أ– الإعداد :هي مرحلة تبادل المعرفة ونشر الخبرات وتحديد مدى الحاجة للتحسن بإجراء مراجعة شاملة لنتائج تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات الأخرى، ويتم في هذه المرحلة وضع الأهداف المرغوبة.

ب– التخطيط :ويتم فيها وضع خطة وكيفية التطبيق وتحديد الموارد اللازمة لخطة التطبيق.

ج– التقييم :وذلك باستخدام الطرق الإحصائية للتطوير المستمر وقياس مستوى الأداء. [29]

رابعا: تحليل البينات والمعلومات:–

منهج الدراسة: تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية التحليلية التي يعتمد فيها على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع لتطبيقه ولأن هذا المنهج لا يقف عند حد جمع المعلومات لوصف الظاهرة، وإنما يعهد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره. عليه فإن الدراسة كانت وصفية تحليلية من خلال تبني الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

وحددت الدراسة بثلاثة حدود على النحو التالي: –

[29] نصيرات، فريد، مرجع سابق ذكره، ص 33.



1. **الحدود العلمية:** إن حدود العلمية لهذه الدراسة محددة في دراسة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة، حيث سيتم دراسة مدى توفر المتطلبات من ناحية الإدارة ومن ناحية التخصص (المستشفى) وواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمعوقات التي تحد من تطبيقها.

2. **الحدود المكانية والزمنية:** تقتصر هذه الدراسة على دراسة مشكلة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة باختيار مستشفى بنغازي الطبي والذي يعتبر من ضمن المستشفيات الكبرى بليبيا، كلها خلال عام 2016م.

3. **الحدود البشرية:** تتمثل الحدود البشرية في العاملين بمركز بنغازي الطبي من طاقم إداري وطبي بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم.

مجتمع الدراسة:

يتكون من جميع مدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام والموظفين، والطاقم الطبي والتمريضي في مركز بنغازي الطبي، ومركز طرابلس الطبي والذي يساهم في معرفة المتطلبات الإدارية والطبية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في عدد من المدراء والموظفين والأطباء والممرضين وبلغ عددهم 48 موظف، حيث تم توزيع عدد 60 استبانة، وتم استرجاع 48 استبانة صالحة للتحليل.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، والاستبانة تعرف بأنها مجموعة من الأسئلة المرتبطة ببعضها بعضاً من حيث الموضوع، وتكفل الوصول إلى المعلومات المنشودة، ويتم إعدادها بشكل واضح.



سعت هذه الدراسة أن يكون تصميم الاستبيان واضحاً، ويتجنب سوء الفهم لجعل المبحوثين قادرين على الإجابة عن الأسئلة بسهولة. وكانت أسئلة الاستبيان أسئلة مغلقة (محددة الإجابة).

وتم تقسيم الاستبانة إلى جزئيين هما:-

1. **الجزء الأول:** المتعلق بالمتغيرات الديموغرافية للأفراد المستجيبين من عينة الدراسة وهي: الجنس، والعمر والوظيفة، والمؤهل العلمي، سنوات الخبرة .
2. **الجزء الثاني:** فيهتمُّ بأخذ رأي المستهدفين من الدراسة، حول المحاور الثلاثة للدراسة: -

أ. **المحور الأول (إدارة الجودة الشاملة):** واستهدف قياس متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من جانبها الإداري، وتضمنت عدد 8 فقرات.

ب. **المحور الثاني (المستشفيات):** واستهدف قياس متطلبات إدارة الجودة الشاملة من الجانب التخصصي للعمل الطبي، واحتوت على عدد 8 فقرات.

ج. **المحور الثالث (متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة):** حيث استهدف القياس الفعلي لإدارة الجودة الشاملة وكذلك معوقات تطبيقها في المستشفيات العامة، وتضمن المحور 9 فقرات.

صدق وثبات أداة الدراسة:

تهدف هذه العملية إلى التأكد من مصداقية العينة في تمثيلها لمجتمع الدراسة حيث إن الثبات، والصدق من الاختبارات الضرورية خاصة في المنهج الكمي. عليه فقد سعى الباحث إلى اختبار صدق الاستبانة من خلال عرضها على عدد من الموظفين لفحص فقرات الاستبانة وملائمتها للغرض الذي أنشئت لأجله، وكذلك تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال اختبار معامل ألفا كرونباخ للثبات، والتي كانت نتائجه كما هو موضح في الجدول رقم (1): -



جدول (1)

معاملات كرونباخ الخاصة بمحاور الدراسة والأداة ككل

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	محور الإدارة	8	0.809
2	محور المستشفى	8	0.800
3	إدارة الجودة الشاملة في المستفيات	9	0.652
	معامل كرونباخ آلفا للمقياس ككل	28	0.864

كما هو واضح من الجدول رقم (1) أن قيمة معامل ألفا للمحاور تراوحت بين (0.652، 0.809) وهي تعد قيم تشير إلى ثبات فقرات الاستبانة حول المحاور، وكانت قيمة ثبات المقياس ككل (0.864)، مما يشير إلى صلاحية الاستبانة لقياس المحاور من خلال طرحها على أفراد العينة، حيث أن القيمة المقبولة إحصائيا يجب أن تتجاوز (0.60)، وكلما اقتربت من الواحد الصحيح دل على زيادة الثبات.

أساليب المعالجة الإحصائية: -

للوصول إلى نتائج من خلال الدراسة الميدانية سيتم تحليل البيانات وفق التحليلات الإحصائية الأتية: -

1- التحليل الوصفي لتوزيع أفراد العينة.

2- تحليل التكرارات والنسب لإجابات العينة.

3- استخراج المتوسط المرجح حول فقرات المحاور لمعرفة اتجاه أراء العينة.

النتائج: -

استخلص الباحث من خلال الدراسة النظرية لمفاهيم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكذلك الدراسة الميدانية ونتائج التحليل الإحصائي تم التوصل إلى النتائج التالية: -



1– عدم وجود تطبيق فعال لإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة.

2– عدم توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل يتيح تطبيقها بفاعلية.

3– يعد ضعف الحوافز بأنواعها من أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

4– يعد ضعف قنوات الاتصال بين الأقسام وكذلك اتباع الطرق التقليدية في الإدارة يحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

5– يعد وجود ضعف في إدراك وفهم الموظفين لأهمية إدارة الجودة الشاملة من المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

6– من المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هو الاهتمام برضا العميل.

7– يعد دعم الإدارة وتبنيها لثقافة الجودة الشاملة من أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

التوصيات: –

من خلال عرض النتائج السابقة يمكن أن توصي الدراسة بمجموعة من التوصيات تتلخص في الاتي: –

1– ضرورة الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لما لها من أثر إيجابي على أداء المنظمات.

2– العمل على توفير متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لضمان التطبيق الفعال لها.

3– العمل على اعداد نظام حوافز يدفع الموظفين للمشاركة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

4– بناء قنوات اتصال بين الأقسام مما يساهم في تدفق المعلومات وإبداء المقترحات.

5– ضرورة زيادة ثقافة الموظفين حول إدارة الجودة الشاملة والعمل على تدريبهم وتعليمهم.

6– إبداء أهمية كبيرة لرضا العميل وخصوصاً في مجال الرعاية الصحية.

7– ضرورة زياده دعم الإدارة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة والعمل على إرساء ثقافة الجودة الشاملة.



المراجع:

1. أبوشيخة، نادر أحمد، 2010، إدارة الموارد البشرية (إطار نظري وحالات عملية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

2. بركات، منال طه، 2007، رسالة ماجستير بعنوان: واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، قطاع غزة، فلسطين.

3. بن السعيد، خالد، 1994، مدى فعالية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة الصحة السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد، العدد1، جامعة الكويت، الكويت.

4. بن عيشاوي، أحمد، 2012، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، دمشق، سوريا.

5. بن نافلة، قدور، ومزريق، عاشور، 2011، إدارة الجودة الشاملة لضمان الجودة الخدمات الصحية في المستشفيات، جامعة الشلف، الجزائر.

6. الحوري، فالح، 2008، تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، مجلة البصائر، المجلد 12، العدد 1، عمان، الأردن.

7. الرقط، علي، 2009، رسالة ماجستير بعنوان: إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، جامعة الحاج لخضر، الجزائر.

8. سملالي، يحضية، 2003، ورقة علمية بعنوان: الجودة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، الجزائر.



9. العرب، عبد العزيز بن عبد الله، 2008، الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات، ملتقى البحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية.

10. العزاوي، محمد عبد الوهاب، 2005، إدارة الجودة الشاملة، جامعة السراء الخاصة، عمان، الأردن.

11. ماضي، محمد توفيق، 2002، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة والتعليم"، المنظمة العالمية للتنمية البشرية، القاهرة، مصر.

12. مزاهرة، أيمن وآخرون، 2000، الصحة والسلامة العامة، دار الشروق للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

13. المساعد، زكي خليل، 2006، التسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

14. مصطفى، محمود محمد، 2004، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

15. معزوز، نشيده، وبن عبد العزيز، فطيمة، 2011، التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية، المؤتمر الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، كلية العلوم االقتصادية وعلوم التسيير. جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر.

16. المناصير، علي فلاح، 1994، رسالة ماجستير بعنوان: إدارة الجودة الشاملة في سلطة الكهرباء الأردنية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

17. نصيرات، فريد، 2007، الجودة الشاملة والأداء المؤسسي دراسة استطلاعية لاراء الإداريين في بعض مستشفيات القطاع الخاص في منطقة العاصمة، العلوم الادارية، المجلد 34، العدد 2، عمان، الأردن.

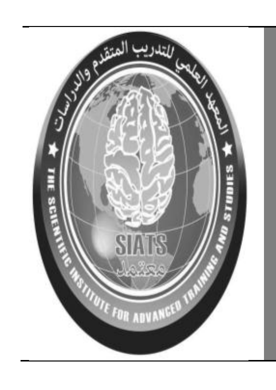


18. يوسف، أحمد عباس، د.ت، جودة الرعاية الصحية ورضي المرضي وأثرها على إجراءات عمل مستشفى الأمير حمزة الحكومي ومستشفى الاستقلال الخاص، عمان، الأردن.

19. Campbell E S. M. & Buetow E R.S.A, E, 2000, Defining Quality of Care E ,Social Science and Medicine E, Vol.51:1611-1625.







SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462–1730

THEORY OF CONSUMER BEHAVIOR IN THE HOLY QURAN AND SUNNAH

نظرية سلوك المستهلك في القرآن الكريم والسنة النبوية

د.حياة عمر البرهماتي

جامعة محمد الخامس أبوظبي

hayat.brihmati@um5a.ac.ae

2018م – 1439هـ



ARTICLE INFO
Article history:
Received 1/10/2017
Received in revised form 20/10/2017
Accepted 05/12/2017
Available online 15/10/2018
Keywords:
Insert keywords for your paper

Abstract

Consumption is of pivotal importance in economic analysis both at the micro and macro level because of its vast effects on the economy as its main engine and motive for production. Moreover, many economic problems are due to the absence of rational behavior on the part of consumers.

The study and analysis of consumer behavior also helps to explain economic phenomena and contributes to solve many of the dilemmas of economy. As a result, consumer theory has occupied a significant space in the earthly economic thought for a long period of time and occupied many economic researches and studies that aimed at explaining consumer behavior materially in isolation from ethics and morals.

There are some studies, analyses and research in the Islamic economy that dealt with this theory, but there is still a need for more studies with a scientific methodology that would highlight the Islamic approach to consumer behavior, and determine its governing rules.

Here comes the need to establish an integrated Islamic theory of consumer behavior independent of the perceptions of other economic systems; it needs to be based on the provisions of Islamic law and adopted according to their perceptions of man, the universe and life, and shaped within the framework of values and ethics.

The present study attempts to attain the abovementioned goals. It is comprised of four sections. The first one defines consumer behavior linguistically and conventionally or pragmatically. The second section sheds light on consumer behavior in economics. The third topic deals with the behavior of the consumer in the light of economic capitalism, and the fourth one is devoted to study consumer behavior in Islamic economic theory. The research ends with a conclusion that summarizes the main findings of the study. The first one is that the theory of



consumer behavior in the capitalist economy has succeeded in finding theoretical models and analytical tools, but failed to explain consumer behavior objectively. The theory of consumer behavior in the Islamic economy is a theory in which spirituality, morals and legislation come together, so there is a balance between the demands of the individual and the community, and between the spiritual and the material.

الملخص

يحتل موضوع الاستهلاك أهمية بالغة في التحليل الاقتصادي سواء على المستوى الجزئي أو الكلي، وذلك لتأثيره الكبير على الاقتصاد باعتباره المحرك الأساس له والدافع على الإنتاج، بالإضافة إلى أن العديد من المشاكل الاقتصادية مردها إلى غياب السلوك الاستهلاكي الرشيد.

كما أن دراسة سلوك المستهلك وتحليله يساعد على تفسير الكثير من الظواهر الاقتصادية ويساهم في حل العديد من معضلات الاقتصاد، و لهذا فقد شغلت نظرية المستهلك حيزا كبيرا من الفكر الاقتصادي الوضعي لفترات طويلة من الزمان، واستحوذت على العديد من الأبحاث والدراسات الاقتصادية التي هدفت إلى تفسير سلوك المستهلك تفسيرا ماديا بمعزل عن الجانب الأخلاقي والعقدي.

كما وجدت دراسات وأبحاث في الاقتصاد الإسلامي تناولت هذه النظرية بالدراسة والتحليل إلا أنها مازالت تحتاج إلى المزيد من الدراسات العلمية المنهجية التي تعمل على إبراز المنهج الإسلامي في سلوك المستهلِك، وتحدد قواعده المنظمة له.

ومن هنا تأتي الحاجة إلى بناء نظرية إسلامية متكاملة لسلوك المستهلك مستقلة عن تصورات الأنظمة الاقتصادية الأخرى؛ تنطلق من نصوص الشريعة الإسلامية وتبنى وفق تصوراتها عن الإنسان والكون والحياة، وتصاغ في إطار منظومتها القيمية والأخلاقية.



وهذا ما حاولت هذه الدراسة بيانه، وقد جاءت في أربعة مباحث أساسية، أما المبحث الأول فحدد مفهوم الاستهلاك والمستهلك في الجانب اللغوي والاصطلاحي، والمبحث الثاني فكشف عن ماهية سلوك المستهلك في علم الاقتصاد، والمبحث الثالث فتناول سلوك المستهلك في النظرية الاقتصادية الرأسمالية، وأما المبحث الرابع فخصص لدراسة سلوك المستهلك في النظرية الاقتصادية الإسلامية، وذُيل البحث بخاتمة تضمنت أهم النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، ومن ذلك أن نظرية سلوك المستهلك في الاقتصاد الرأسمالي قد نجحت في إيجاد القوالب النظرية والأدوات التحليلية، لكنها أخفقت في تفسير سلوك المستهلك تفسيرا موضوعيا، وأما نظرية سلوك المستهلك في الاقتصاد الإسلامي فهي نظرية تتكامل فيها الجوانب العقدية والأخلاقية والتشريعية، فلهذا جاءت توازن بين مطالب الروح والجسد، وبين مطالب الفرد والجماعة، ومطالب الدين والدنيا.



المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد بن عبد اللهوعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد:

فلقد كثرت في الآونة الأخيرة الأبحاث والدراسات التي تهتم بالاقتصاد الإسلامي تأصيلا وتنظيرا، تحليلا وتطبيقا، وتعنى بقضاياه المتعددة ومسائله المتجددة، وتدعو إلى إيجاد نظريات اقتصادية إسلامية، إلا أنه بالرغم من المداد الكثير الذي أسيل في هذا المجال مازال الاقتصاد الإسلامي يحتاج إلى إيجاد منهجية علمية واضحة في معالجة قضاياه واستجلاء رؤاه وتصوراته.

أهمية الموضوع وأسباب اختياره:

يحتل موضوع الاستهلاك أهمية بالغة في التحليل الاقتصادي سواء على المستوى الجزئي أو الكلي، نظرا لتأثيره الكبير على الاقتصاد باعتباره المحرك الأساس له والدافع على الإنتاج، بالإضافة إلى أن العديد من المشاكل الاقتصادية مردها إلى غياب السلوك الاستهلاكي الرشيد.

كما أن دراسة سلوك المستهلك وتحليله يساعد على تفسير الكثير من الظواهر الاقتصادية ويساهم في حل العديد من معضلات الاقتصاد، و لهذا فقد شغلت نظرية المستهلك حيزا كبيرا من الفكر الاقتصادي الوضعي لفترات طويلة من الزمان، واستحوذت على العديد من الأبحاث والدراسات الاقتصادية الوضعية التي هدفت إلى تفسير سلوك المستهلك تفسيرا ماديا بمعزل عن الجانب الأخلاقي والعقدي.

كما وجدت دراسات وأبحاث في الاقتصاد الإسلامي تناولت هذه النظرية بالدراسة والتحليل إلا أنها مازالت تحتاج إلى المزيد من الدراسات العلمية المنهجية التي تعمل على إبراز المنهج الإسلامي في سلوك المستهلِك، وتحدد قواعده المنظمة له. فلبناء نظرية اقتصادية إسلامية لابد من الرجوع إلى مصادر الشريعة الإسلامية الأساسية: القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، من أجل استقراء النصوص الشرعية المتعلقة بالمال والاقتصاد وتنظيم المعاش، واستنباط السلوك الاقتصادي الذي يريده الإسلام، ومن ثم وضع الباحثين والدارسين على الطريق الصحيح لصياغة التصور الاقتصادي الإسلامي.



وفي هذا السياق يأتي موضوع هذا البحث الذي عنونته ب:"**نظرية سلوك المستهلك في القرآن الكريم والسنة النبوية**"، لدراسة سلوك المستهلك من خلال نصوص السنة النبوية الشريفة، واستخلاص قواعد السلوك الاستهلاكي الإسلامي، وبيان خصائصه وتحديد ضوابطه.

إشكالية البحث

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية التالية:

هل يمكن بناء نظرية اقتصادية إسلامية لسلوك المستهلك انطلاقا من نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة؟

وللوصل إلى إجابة لهذه الإشكالية يمكن تقسيمها إلى الأسئلة التالية:

- ما المقصود بسلوك المستهلك وما هي أهمية دراستة من المنظور الإسلامي؟
- ماهي الأسس والثوابت التي تقوم عليها نظرية سلوك المستهلك في الاقتصاد الإسلامي؟
- وماهي القواعد الحاكمة لسلوك المستهلك في الاقتصاد الإسلامي؟

هدف البحث

تسعى هذه الدراسة إلى المساهمة في بناء نظرية إسلامية متكاملة لسلوك المستهلك مستقلة عن تصورات الأنظمة الاقتصادية الأخرى؛ تنطلق من نصوص الشريعة الإسلامية وتبنى وفق تصوراتها عن الإنسان والكون والحياة، وتصاغ في إطار منظومتها القيمية والأخلاقية.

منهج البحث

لقد سلكت في هذه الدراسة المنهج التحليلي المقارن، حيث قمت بتحليل نظرية سلوك المستهلك في الاقتصاد الرأسمالي وفي الاقتصاد الإسلامي، ويظهر المنهج المقارن في المقارنة بين النظريتن من حيث الأسس والمقومات والقواعد التي قامت عليها كل نظرية.



المبحث الأول: مفهوم الاستهلاك والمستهلك

سنتطرق في هذا المبحث إلى تحديد المصطلحات الأساسية الواردة في البحث، والتي تعد كلماته المفتاحية، إذ سنتعرض لمفهوم الاستهلاك والمستهلك في الجانب اللغوي والاصطلاحي من خلال المطالب الآتية.

المبطلب الأول: مفهوم الاستهلاك لغة واصطلاحا

1-الاستهلاك في اللغة: أصل كلمة الاستهلاك في اللغة مشتقة من هلك، جاء في مقاييس اللغة: "الْهَاءُ وَاللَّامُ وَالْكَافُ: يَدُلُّ عَلَى كَسْرٍ وَسُقُوطٍ. مِنْهُ الْهَلَاكُ: السُّقُوطُ، وَلِذَلِكَ يُقَالُ لِلْمَيِّتِ هَلَكَ"[1]، وهلك الشيء يهلك هلاكا وهلوكا[2]، وأهلك الشيء واستهلكه[3].

والاستهلاك مصدر أصل فعله استهلك، زيد فيه الهمزة والسين والتاء لإفادة الطلب، فجاء في تاج العروس: "اسْتَهْلَكَ المالَ:أَنْفَقَه وأَنْفَدهُ أَنْشَدَ سِيبَوَيْهِ:

تَقُولُ إِذا اسْتَهْلَكْتُ مَالا لِلَذَّة ... فُكَيهَةُ هَشَّيئٌ بكَفَّئينَ لائِقُ"[4].

ومن هنا يتبين أن كلمة الاستهلاك في اللغة تدل على عدة معان منها: السقوط والهلاك والإفناء، وإذا اقترنت الكلمة بالمال دلت على الإنفاق والإنفاد والإهلاك والأكل وغيرها من المعاني.

2-الاستهلاك في المصطلح القرآني: لم يرد في آيات القرآن الكريم لفظ الاستهلاك، وإنما وردت ألفاظ مشتركة معه في معناها اللغوي منها: هلك وأهلك وهالك وتهلكة، وقد ذكر أهل التفسير وجوها أربعة للهلاك وهي:

"-الأول: افتقاد الشيء عنك، وهو عند غيرك موجود، كقوله تعالى: {هَلَكَ عَنِّي سُلْطَانِيَهْ}[5].

-و الثاني: هَلَاك الشيء باستحالة وفساد كقوله تعالى: {وَيُهْلِكَ الْحَرْثَ وَالنَّسْلَ}[6]، ويقال: هَلَكَ الطعام.

---

(1) مقاييس اللغة، ابن فارس، مادة هلك، (62/6) .
(2) الصحاح تاج اللغة، الجوهري، مادة هلك، (4/ 1616).
(3) أساس البلاغة، الزمخشري، مادة هلك، (2/ 378)
(4) تاج العروس، الزبيدي، مادة هلك، (402/27)
(5) الحاقة:29
(6) البقرة: 205



-و الثالث: الموت كقوله تعالى: {إِنِ امْرُؤٌ هَلَكَ}[7]، وقال تعالى مخبرا عن الكفّار: {وَما يُهْلِكُنا إِلَّا الدَّهْرُ}[8] .

-و الرابع: بطلان الشيء من العالم وعدمه رأسا، وذلك المسمّى فناء المشار إليه بقوله تعالى: {كُلُّ شَيْءٍ هالِكٌ إِلَّا وَجْهَهُ}[9]."[10]

فهذه هي وجوه الهلاك الأربعة التي ذكرها المفسرون في القرآن الكريم، ولعل أقرب لفظة لمعنى الاستهلاك قد وردت في قوله تعالى: {يَقُولُ أَهْلَكْتُ مَالًا لُبَدًا}[11] وجاءت بمعنى أنفقت، قال ابن كثير: "يَقُولُ ابْنُ آدَمَ: أَنْفَقْتُ مَالًا لُبَدًا، أَيْ: كَثِيرًا"[12].

3-الاستهلاك في الحديث النبوي: وأما في الحديث النبوي فقد ورد لفظ الاستهلاك في قول رَسُول اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "ابْتَغُوا فِي أَمْوَالِ الْيَتَامَى لَا تَسْتَهْلِكُهَا الصَّدَقَةُ"[13]، ومعنى تستهلكها تأكلها، أي على ولي اليتيم أن يتجر في ماله حتى لا تأكلها الزكاة، وهذا المعنى تفيده الروايات الأخرى التي ورد بها الحديث، حيث ذكرت لفظ تذهبها وتأكلها بدلا عن تستهلكها.

كما ورد لفظ هلك وأهلك في عدة أحاديث منها قول رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إِذَا قَالَ الرَّجُلُ: هَلَكَ النَّاسُ فَهُوَ أَهْلَكُهُمْ"[14]، قال صاحب النهاية: "ومَعْناه أنَّ الغَالِينَ الَّذين يُؤيسُون النَّاس مِن رحْمة اللَّه يَقُولون: هَلَكَ النّاسُ: أَيِ اسْتَوْجَبوا النَّارَ بِسُوء أعْمَالهم، فَإِذَا قَالَ الرَّجُل ذَلِكَ فَهُوَ الَّذي أوْجَبَه لَهُم لَا اللَّهُ تَعالى، أَوْ هُوَ الَّذِي لَمَّا قَالَ لَهُم ذَلِكَ وآيَسَهُم حَمَلَهُم عَلَى تَرْك الطَّاعَة والانْهِماكِ فِي الْمَعَاصِي، فَهُوَ الَّذِي أوْقَعَهُم فِي الْهَلَاكِ"[15].

4-الاستهلاك في المصطلح الفقهي: إن المتتبع لأمهات الكتب الفقهية يجد مصطلح الاستهلاك واردا فيها في كثير من أبوابها الفقهية، إذ استعمله الفقهاء في باب الزكاة والرهن والغصب واللقطة والوديعة...

---

(7) النساء: 176
(8) الجاثية: 24
(9) القصص: 88
(10) المفردات في غريب القرآن، الراغب الأصفهاني، 844
(11) البلد: 6
(12) تفسير ابن كثير (8/ 404)
(13) أخرجه البيهقي في سننه الكبرى، كتاب البيوع، باب تجارة الوصي بمال اليتيم أو إقراضه رقم:10984، ج4/6. وأخرجه الدارقطني في سننه، كتاب الزكاة، باب استقراض الوصي من مال الزكاة، رقم 1977، ج8/3
(14) أخرجه مسلم في صحيحه، كتاب البر والصلة، باب النهي عن قول هلك الناس، رقم:2623، ج2024/4.
(15) النهاية في غريب الحديث والأثر، ابن الأثير، 5/ 269



غير أننا لا نجد عند الفقهاء تعريفا خاصا للاستهلاك يمكن اعتباره حدا جامعا مانعا عندهم، وإنما يمكن استخلاص بعض التعاريف من خلال تتبع السياق الذي وردت فيه كلمة الاستهلاك في كتبهم حسب الأبواب الفقهية، فمثلا يقول الكاساني: "اسْتِهْلَاك الشَّيْءِ إخْرَاجُهُ مِنْ أَنْ يَكُونَ مُنْتَفَعًا بِهِ مَنْفَعَةً مَوْضُوعَةً لَهُ مَطْلُوبَةً مِنْهُ عَادَةً"[16].

ويقول الزيلعي: "الِاسْتِهْلَاكَ الْمُطْلَقَ مِنْ كُلِّ وَجْهٍ عِبَارَةٌ عَنْ إتْلَافِ جَمِيعِ الْمَنْفَعَةِ وَالِاسْتِهْلَاكُ مِنْ وَجْهٍ عِبَارَةٌ عَنْ تَفْوِيتِ بَعْضِ الْمَنَافِعِ"[17].

ومرد ذلك إلى أن مصطلح الاستهلاك كان واضحا جليا عند الفقهاء فلم يكن غامضا حتى يحتاج إلى توضيح وشرح وبيان، بالإضافة إلى أن كتب الفقه كانت تهدف في المقام الأول إلى البحث في الأحكام العملية للمكلف.

ولقد حاولت بعض الموسوعات و المعاجم المعاصرة التي اهتمت بلغة الفقهاء أن تصوغ تعاريف للاستهلاك تعبر عن مراد الفقهاء من المصطلح، مثلما جاء في الموسوعة الفقهية الكويتية وفي معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة الفقهاء: "الاستهلاك هُوَ تَصْيِيرُ الشَّيْءِ هَالِكًا أَوْ كَالْهَالِكِ كَالثَّوْبِ الْبَالِي، أَوِ اخْتِلاَطِهِ بِغَيْرِهِ بِصُورَةٍ لاَ يُمْكِنُ إِفْرَادُهُ بِالتَّصَرُّفِ كَاسْتِهْلاَكِ السَّمْنِ فِي الْخُبْزِ"[18].

وورد مصطلح الاستهلاك في معجم لغة الفقهاء بمعنيان:

"-الإتلاف فيما ينفع.

-زوال المنافع التي وجد الشئ من أجل تحقيقها وإن بقيت عينه قائمة"[19].

ونخلص من هنا أن الاستهلاك في اصطلاح الفقهاء قد ورد بمعنى الإتلاف وهو إهلاك الشيء وإفناؤه بزوال عينه، أو إفساده بإلحاق الضرر فيه من غير زوال عينه.

(16) بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، الكاساني، (7/ 149)

(17) تبيين الحقائق شرح كنز الدقائق، الزيلعي،(5/ 229)

(18) الموسوعة الفقهية الكويتية (4/ 129)، معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة الفقهاء، د.نزيه حماد، 58.

(19) معجم لغة الفقهاء، محمد رواس قلعجي و حامد صادق قنيبي، 66



5-الاستهلاك في المصطلح الاقتصادي: يعد الاستهلاك أحد أهم جوانب النشاط الاقتصادي لأنه يتصل بشكل مباشر بعملية إشباع الحاجات الإنسانية، فمن المعروف في النظرية الاقتصادية المعاصرة أن الدورة الاقتصادية تتكوَّن من ثلاث مراحل أساسية، حيث تبدأ بالإنتاج، وتمر بالتوزيع، وتنتهي بالاستهلاك.

وسنقوم هنا بتحديد مصطلح الاستهلاك في الاقتصاد الرأسمالي وفي الاقتصاد الإسلامي.

فأما الاستهلاك في الاقتصاد الرأسمالي فنجد له العديد من التعاريف المختلفلة والتي نقتبس منها مايلي على سبيل التمثيل لا الحصر:

يقول الاقتصادي الأمريكي جارتر آكلي: "الاستهلاك هو الحصول على إشباع مادي أو نفسي من استخدام أو ملكية السلع والخدمات الاستهلاكية وليس مجرد شرائها فقط"[20]

ويعرف أيضا على أنه "الجزء المستقطع من الدخل والذي يمكن إنفاقه على شراء السلع والخدمات لإشباع حاجات ورغبات المستهلك"[21].

ويقصد بالاستهلاك أيضا "الحصول على السلع لاستخدامها في تحقيق إشباع الحاجات المختلفة"[22].

ومن خلال التعاريف السابقة يتبن أن الاستهلاك في النظرية الاقتصادية الوضعية هو عملية الحصول على السلع المادية أو الخدمية من أجل إشباع حاجات المستهلك ورغباته المختلفة.

فالهدف الأساسي من الاستهلاك في هذه النظرية هو إشباع الحاجات والرغبات الإنسانية المتعددة والمتجددة.

وأما مصطلح الاستهلاك في الاقتصاد الإسلامي، فنجد بعض الباحثين في هذا المجال قد تداولوه بتعاريف تكاد تكون موحدة فيما بينها ومتوافقة إلى حد كبير مع ماجاء في النظرية الاقتصادية الحديثة، ومن ذلك قولهم أن الاستهلاك هو

([20]) الاقتصاد الكلي النظرية والسياسات، ج.آكلي، ترجمةد.عطية مهدي سليمان، الجامعة المستنصرية، بغداد، 1980م، ج769/2

([21]) الأساس في علم الاقتصاد، د. محمد الوادي ود. إبراهيم خريس،225 ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007.

([22]) مبادئ التحليل الاقتصادي الجزئي والكلي، د.محمد مروان السمان وآخرون، 119، دار الثقافة ، عمان –الأردن ، ط2011/5



"التناول الإنساني المباشر للسلع والخدمات، لإشباع رغبات الإنسان وحاجاته"[23]، وفي تعريف آخر: "الاستهلاك معناه الإنفاق من مصادر الدخول المختلفة على حاجة الإنسان من السلع والخدمات لإشباع حاجاته ورغباته"[24]

ومن الباحثين من استخدم مصطلح الانتفاع بدل الاستهلاك، ومنهم من اعتبره مرادفا له، وفريق آخر يرى أن الاستهلاك وجه من أوجه الإنفاق.

وذهب فريق آخر منهم محمد أنس الزرقا[25] إلى تحديد مفهوم الاستهلاك باعتبار المقاصد والمآلات التي تفضي إليها العملية الاستهلاكية، فليس الهدف من الاستهلاك في نظر هذا الفريق إشباع الرغبات الحسية أو تحقيق اللذات الإنسانية وإنما الهدف الأساسي منه هو تحقيق العبودية لله تعالى وأما المنفعة فتأتي كهدف وسيط تابع للهدف الأسمى.

المطلب الثاني: مفهوم المستهلك لغة واصطلاحا

1-المستهلك في اللغة: اسم فاعل من استهلك، وقد جاء في معاجم اللغة المستهلك والمهتلك بمعنى واحد، قال ابن فارس: "والمهتلك: الذي يهتلك أبداً إلى من يكفله"[26]، وقيل هو: "الهالِكُ مَنْ لَا هَمَّ لَه إِلا أَنْ يَتَضَيَّفَه الناسُ، يَظَلّ نَهارَه فإِذا جاءَ اللّيلُ أَسْرَعَ إِلى مَنْ يَكْفُلُه خَوْفَ الهَلاكِ لَا يَتَمالَكُ دُونَه"[27]. وجاء في اللسان: " مُسْتَهْلِكُ الْوِرْدِ أَي يُهْلِكُ وَارِدَهُ لِطُولِهِ"[28]، وورد في آداب المواكلة: "والمستهلك: هو الذي يهلك أضراسه بشرب الماء عقب الحلواء أو الماء الصادق البرد عقب الطعام الحار إلا من إبريق.."[29]

2-المستهلك في الاصطلاح الفقهي: هو " كل من يؤول إليه الشيء بطريق الشراء بقصد الاستهلاك أو الاستعمال"[30]

([23]) المفاهيم الاستهلاكية في ضوء القرآن والسنة النبوية، زيد بن محمد الرماني، ص:23، سلسلة دعوة الحق تصدرها رابطة العالم الإسلامي، السنة الثالثة عشرة، رمضان 1415ه/ ع:153.

([24]) أصول الاقتصاد الإسلامي، د. أمين مصطفى عبد الله، 355، مطبعة عيسى البابي الحلبي وشركاؤه.

([25]) صياغة إسلامية لجوانب من دالة المصلحة الاجتماعية ونظرية سلوك المستهلك، محمد أنس الزرقا،ص: 156 ، ندوة قراءات في الاقتصاد الإسلامي، المنشورة بمجلة أبحاث الاقتصاد الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، جدة،ط1، 1407ه-1987م.

([26]) مجمل اللغة، ابن فارس ، مادة هلك (ص: 908)

([27])تاج العروس ، الزبيدي، مادة هلك (27/ 406)

([28]) لسان العرب ، ابن منظور، مادة هلك (3/ 73)

([29]) آداب المواكلة، بدر الدين أبو البركات محمد الغزي، تحقيق عمر موسى باشا، دار ابن كثير ،دمشق، 1407ه، ص42

([30]) المفاهيم الاستهلاكية في ضوء القرآن والسنة، مرجع سابق، ص:46



3-المستهلك في الاصطلاح الاقتصادي: لقد وردت عدة تعاريف للمستهلك في النظرية الاقتصادية الرأسمالية، نذكر من ذلك:

أن المستهلك هو "الذي له القدرة لشراء السلع والخدمات المعروضة للبيع بهدف إشباع الحاجات الشخصية أو العائلية"[31].

ويعرف أيضا بأنه "الهدف الذي يسعى إليه منتج السلعة أو مقدم الخدمة والذي تستقر عنده السلعة أو يتلقى الخدمة"[32].

ونجد علم الاقتصاد يستخدم مصطلح المستهلك لوصف نوعين من المستهلكين:

-الأول هو المستهلك الفردي: ويسمى أيضا بالمستهلك النهائي، ويعرف بالإضافة إلى التعريفين السابقين بأنه: "كل من يطلب السلعة أو الخدمة من أجل استخدامها في إشباع حاجاته الحالية أو المستقبلية، سواء قام بذلك الأفراد بصفتهم مستقلين أو مجتمعين"[33].

-الثاني المستهلك التنظيمي: ويسمى أيضا بالمستهلك الصناعي، وهو عبارة عن الوحدات الإنتاجية التي يكون دافع الشراء عندها هو لإعادة الإنتاج أو إعادة البيع[34]، ويشمل المنشآت الصناعية والتجارية والزراعية والهيآت الحكومية وغيرها..

وتجدر الإشارة إلى أن كتب الاقتصاد قد درجت على أن مصطلح المستهلك إذا أطلق أريد به المستهلك الفردي.

ومما سبق يظهر أن المستهلك الفردي أو النهائي هو من لديه رغبة ويملك قدرة على شراء السلع والخدمات من أجل تحقيق الإشباع الذاتي ولايهدف إلى تحقيق الربح، في حين أن المستهلك التنظيمي أو الصناعي لايسعى من وراء عمليات الشراء إلى تحقيق الاستهلاك الفردي أو الأسري، وإنما يقوم بهذه العمليات بهدف الاستهلاك التنظيمي لإنتاج سلع وخدمات أخرى وبيعها من أجل تحقيق الربح المادي.

(31) سلوك المستهلك عوامل التأثير البيئية، عنابي بن عيسى، ديوان المطبوعات الجامعية- الجزائر، 2003، ج16/2.
(32) سلوك المستهلك، محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2006 ص:16
(33) مبادئ التحليل الاقتصادي الجزئي والكلي، د. محمد مروان السمان وآخرون، ص:119.
(34) سلوك المستهلك، ممود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2006 ص:16



كما نخلص إلى أن المستهلك بمعناه الفردي هو أهم عنصر في السوق، لأنه المحور الذي تدور حوله العملية الاقتصادية برمتها.

المبحث الثاني: ماهية سلوك المستهلك

سنتناول في هذا المبحث تحديد مفهوم السلوك الإنساني قبل الكشف عن ماهية سلوك المستهلك في علم الاقتصاد حتى ننطلق من العام إلى الخاص، ثم بعد ذلك سنبين علاقة سلوك المستهلك بالسلوك الإنساني، وذلك من خلال المطلبين التاليين:

المطلب الأول: مفهوم السلوك الإنساني

لقد أثار تحديد مفهوم السلوك الإنساني جدلا كبيرا بين الباحثين والدراسين سواء المنتمين منهم إلى نفس التخصصات العلمية، أو إلى حقول المعرفة الإنسانية المختلفة، نظرا لتعقد فهم السلوك الإنساني وصعوبة تفسيره، وقد تجاذبت هذا الموضوع مدارس عدة في علوم شتى منها: علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الاقتصاد وغيرها، وكل مدرسة قد نظرت إلى السلوك الإنساني من زاوية مختلفة وتناولته من جانب مغاير ، وبين هذه وتلك تغيب النظرة الشمولية التكاملية للسلوك الإنساني المستنيرة بالنور الرباني والهدي النبوي {أَلَا يَعْلَمُ مَنْ خَلَقَ وَهُوَ اللَّطِيفُ الْخَبِيرُ}[35].

فمن الباحثين من يرى أن تشكل السلوك الإنساني تتحكم فيه المكونات العقلية والذهنية الداخلية للإنسان، ومنهم من يرى بأنه ذو تكوين خارجي محض تتحكم في صدوره العوامل الخارجية المحيطة بالشخص، وفريق ثالث يرى أن السلوك الإنساني هو نتاج تفاعل عوامل ذاتية داخلية وعوامل خارجية.

وقد عرف السلوك الإنساني بمجموعة من التعاريف، نقتبس منها مايلي:

عرفه بعضهم على أنه "سلسلة متعاقبة من الأفعال وردود الأفعال التي تصدر عن الإنسان في محاولاته المستمرة لتحقيق أهدافه وإشباع رغباته المتطورة والمتغيرة"[36].

كما عرف السلوك الإنساني على أنه: "أي نشاط يصدر عن الكائن الحي نتيجة لعلاقته بظروف منبهات معينة"[37].

---

(35) الملك: 14

(36) السلوك التنظيمي، علي سامي،مكتبة القاهرة ،سنة 1979، ص:55

(37) سلوك المستهلك، محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، ص:16



وعرف أيضا بأنه: "كل استجابة لفظية أو حركية للمؤثرات الداخلية والخارجية التي يواجهها الفرد والتي يسعى من خلالها إلى تحقيق توازنه البيئي"[38].

المطلب الثاني: مفهوم سلوك المستهلك

يعتبر سلوك المستهلك أحد أنماط السلوك الإنساني الناتج عن تفاعل مجموعة من العوامل الداخلية للإنسان والمؤثرات الخارجية المحيطة به، وقد قدم الاقتصاديون جملة من التعاريف لسلوك المستهلك نذكر منها مايلي:

سلوك المستهلك هو: "ذلك التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث عن شراء أو استخدام السلع أو الخدمات أو الخبرات التي يتوقع أنها ستشبع رغباته أو حاجاته حسب الإمكانيات المتاحة"[39]

و عرف أيضا على أنه: "الأفعال و التصرفات المباشرة للأفراد من أجل الحصول على المنتج أو الخدمة ويتضمن إجراءات اتخاذ قرار الشراء"[40]

ويوضح تعريف آخر على أنه: "السُّلوك الذي يَسْلكه الفرد في تخطيط وشراء السلعة، ثم أخيرًا استهلاكها"[41]

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن سلوك المستهلك هو عبارة عن الأفعال والتصرفات الصادرة عن المستهلك للحصول على سلعة ما، واستهلاكها لإشباع حاجاته، ويسبق ذلك تخطيط من الفرد لمعرفة احتياجاته وامكانياته وجمع معلومات كافية عن السلعة قبل اتخاذ قرار الشراء.

إلا أنه لا يمكن تعميم هذا التعريف على جميع المستهلكين، لأن الواقع يثبت بأن المستهلكين ليسوا على درجة واحدة من الوعي والعقلانية حتى يخططوا ويتريثوا قبل اتخاذ قرار الشراء، فمن المستهلكين من هو عقلاني رشيد، و منهم ما هو عاطفي مندفع تطغى عاطفته على قراراته الاستهلاكية، ومنهم من هو سفيه مبذر لماله ولا يحسن التصرف. وهذا ما غفل عنه الاقتصاد الرأسمالي حيث اعتبر المستهلك رجلا عقلانيا رشيدا وبنى نظريته في سلوك المستهلك على هذا الأساس.

المبحث الثالث: سلوك المستهلك في النظرية الاقتصادية الرأسمالية

(38) سلوك المستهلك، محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، ص:17

(39) سلوك المستهلك مدخل استراتيجي، محمد إبراهيم عبيدات، دار وائل للنشر، عمانالأردن، ط2001/3، ص:13

(40) أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، محمود جاسم الصميدعي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2002، ص: 344

(41) Runyon - Consumer Behavior, Charle Merrill - Publishing Company, 1980, p. 48.



سيتم في هذا المبحث تحليل نظرية سلوك المستهلك في الاقتصاد الرأسمالي، عن طريق بيان ماهية النظرية وفرضياتها، ومناقشة قواعدها الحاكمة لسلوك المستهلك، وذلك من خلال المطالب التالية.

المطلب الأول: ماهية نظرية سلوك المستهلك الرأسمالية

تهتم نظرية سلوك المستهلك في الفكر الاقتصادي الرأسمالي بتحليل سلوك المستهلك وتفسير تصرفاته للتنبؤ بما سيتخذه هذا المستهلك من قرارات استهلاكية، وهي ترى أن هناك مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على سلوك المستهلك الذي يحاول أن يخصص مالديه من دخل محدود للإنفاق على شراء مجموعة من السلع والخدمات لإشباع حاجاته ورغباته منها.

وتسعى هذه النظرية للإجابة على السؤال التالي: كيف يستطيع المستهلك ذو الدخل المحدود أن يحقق أقصى إشباع ممكن، وهو يواجه مجموعة من السلع والخدمات ذات الأسعار المحددة في السوق؟

تعتمد هذه النظرية في تحليلها على تقديم نموذج اقتصادي لتفسير سلوك المستهلك، إذ تفترض أن المستهلك بما يملكه من قدرات عقلية سيتخذ قرارات رشيدة تجعله يحقق أقصى منفعة ممكنة.

المطلب الثاني: الفرضيات التي تقوم عليها نظرية سلوك المستهلك

تعتمد نظرية سلوك المستهلك الرأسمالية في تحليلها على مجموعة من الفرضيات أهمها مايلي:[42]

1-أن المستهلك يسلك سلوك عقلانيا رشيدا

2-أن المستهلك لديه دخل نقدي محدود

3-أن المستهلك يواجة مجموعة من السلع والخدمات ذات الأسعار المحددة في السوق

4-أن ذوق المستهلك وتفضيلاتة ثابتة.

5-أن المستهلك يهدف إلى تعظيم إشباعه.

([42]) الاقتصاد الجزئي، د. محمود الوادي، ص:137



المطلب الثالث: القواعد الحاكمة لسلوك المستهلك في النظرية الاقتصادية الرأسمالية

إن هناك مجموعة من القواعد التي تحكم سلوك المستهلك في النظرية الاقتصادية الرأسمالية، ويمكن إجمالها في أربعة قواعد أساسية هي: العقلانية الاقتصادية، تغليب المصلحة الذاتية، سيادة المستهلك، تعظيم المنفعة.

1 – العقلانية الاقتصادية أو الرشد الاقتصادي:

تحكم سلوك المستهلك في النظرية الاقتصادية الرأسمالية قاعدة أساسية تعرف بالعقلانية الاقتصادية، أو ما يعرف بفرض الرشد الاقتصادي، وهو من الافتراضات الرئيسة في التحليل الاقتصادي الرأسمالي.

يطلق أصحاب هذه النظرية وصف الرشد على سلوك المستهلك "إذا استطاع أن يصل بإنفاق دخله المحدود وفق أسلوب عقلاني إلى أقصى منفعة ممكنة"[43]، أي أن المستهلك يواجه في السوق مجموعة من السلع والخدمات ذات الأسعار المحددة، فإذا استطاع بأسلوب قائم على الموازنة والمفاضلة أن ينفق دخله المحدود على شراء السلع والخدمات التي في نظره ستحقق له أقصى إشباع ممكن وأعظم منفعة بغض النظر عن ماهيتها ونوعها، فإن ذلك سيكسبه صفة الرشد الاقتصادي.

وترجع هذه النظرية إلى المدرسة النيوكلاسيكية التي أقامت فلسفتها في التحليل على استنباط القوانين الاقتصادية من سلوك فرد معين، سمته «الرجل الاقتصادي Economic man » فمن هو هذا الرجل الاقتصادي ؟

فحسب النيوكلاسيك هو إنسان رشيد يخضع في سلوكه الاقتصادي إلى دوافع اقتصادية (تحقيق المصلحة الذاتية) تدفعه إلى تحقيق أكبر لذة ومنفعة بأقل جهد وألم.

يقول ليونارد سلك: "إن الإنسان ذاته إنما يدخل كشكل مجرد فقط في الاقتصاد، أو باعتباره أداة لتعظيم الربح والمنفعة أو تعظيم الرفاهية وهو ما يعرف بالإنسان الاقتصادي"[44]، إذن فالرجل الاقتصادي الرشيد هو إنسان تحركه دوافع اقتصادية نفعية بحتة.

(43) نظرية المستهلك، د. حسين غانم، دون ناشر، سنة 1406ه، ص:27.
(44) الاقتصاد للجميع، ليونارد سلك، ترجمة سميرة بحة، سجل العرب، القاهرة، 1983م، ص:8.



ولقد وجهت عدة انتقادات لمفهوم الرشد الاقتصادي في النظرية الاقتصادية الرأسمالية ، لأنه قصر الرشد على الأسلوب الذي يصل به المستهلك إلى تعظيم منافعه الذاتية، دونما اعتبار لطبيعة هذه المنفعة ووسائل تحقيقها، وآثارها على مصلحتة الحقيقية ومصلحة مجتمعه[45].

فمثلا إذا خير المستهلك بين مجموعة من السلع فيها ماهو نافع وما هو ضار، فاختار بناء على مبدإ المفاضلة السلع الضارة، فإنه حسب هذه النظرية يعد رجلا رشيدا ومستهلكا متوازنا، طالما يطبق في سلوكه الاستهلاكي مبدأ المفاضلة والموازنة بين ما أنفقه من دخل وما حصل عليه من منفعة، ومادام يرى فيما اختاره من سلع سيحقق له أقصى إشباع وأعظم منفعة.

وبهذا يتضح أن فكرة الرجل الاقتصادي الرشيد أو العقلانية الاقتصادية هي فكرة مغلوطة، تجرد الإنسان من قيمه الإنسانية والأخلاقية، وتغرقه في الأنانية وحب الذات، وتجعله جسدا تحركه الشهوات وتتلاعب به النزوات.

2–تغليب المصلحة الذاتية

إن من القواعد الحاكمة لسلوك المستهلك في الاقتصاد الرأسمالي، قاعدة تغليب المصلحة الذاتية أو الفردية، فحسب هذه النظرية إن الدافع الأساسي للمستهلك على الاستهلاك هو المصلحة الشخصية الذاتية.

وتعد فكرة المصلحة الفردية من المبادئ الرئيسة التي قام عليها النظام الاقتصادي الرأسمالي، حيث اعتبر أدم اسميث الفرد هو الوحدة الأساسية للنشاط الاقتصادي، وأنه يخضع في قيامه بهذا النشاط لدافع المصلحة الخاصة، وأن كل فرد في المجتمع يسعى إلى تحقيق مصلحته الذاتية، وأن هناك يدا خفية توجه المصالح الخاصة في تنافسها وتفاعلها إلى تحقيق المصلحة العامة بطريقة غير مباشرة[46].

فإذا كانت المصلحة الشخصية الذاتية هي المحرك للمستهلك على الاستهلاك، فإننا نتساءل عن أي نوع من السلوك الإنساني يهدف إليه المستهلك في استهلاكه؟

لاشك أن الأثرة والأنانية وحب الذات والطمع والجشع هي الصفات البارزة الطاغية على سلوك هذا المستهلك.

3– سيادة المستهلك:

(45) الرؤية الإسلامية لسلوك المستهلك ، زيد بن محمد الرماني، دار طويق للنشر والتوزيع، الرياض- السعودية، ط1422/1ه-2001م، ص13.

(46) تاريخ الفكر الاقتصادي، د.لبيب شقير، مكتبة نهضة مصر، من دون طبعة، ص 112



يقصد بسيادة المستهلك في الاقتصاد الرأسمالي أن كل مستهلك يمتلك حرية مطلقة في إنفاق دخله على شراء ما يريد من السلع والخدمات مادام يمتلك قوة شرائية تمكنه من ذلك، فهو وحده أعلم بما هو أنفع له فيما يختاره من منتجات وما يتخذه من قرارات الشراء.

فحسب هذه النظرية المستهلك هو سيد السوق، لأن ما كل ينتج من سلع وخدمات داخل المجتمع هي موجهة إلى هذا المستهلك، فهو الذي يقرر عن طريق التصويت في ساحة السوق ماذا ينتج المنتج؟ وكيف ينتج؟ وكم ينتج؟ ولمن ينتج؟

وبناء على ذلك توجه كل الموارد الاقتصادية والإمكانيات المتاحة في المجتمع إلى المنتجات التي يرغب المستهلك في الحصول عليها، فما يتخذه المستهلك من قرارات الشراء تؤثر بشكل كبير ومباشر على قرارات الإنتاج.

وهذا ما عبر عنه الاقتصادي الأمريكي بول ساملويلسون في قوله: «المستهلك هو الملك- كما يقولون- الجميع مصوتون ، يستخدمون أموالهم كأصوات من أجل عمل ما يريدون عمله، فالأصوات تتنافس مع بعضها، والأشخاص الذين لديهم أصوات أكثر هم الذين لديهم معظم التأثير في ماذا ينبغي أن ينتج وإلى أين تذهب السلع»[47]

فالصورة التي يقدمها الاقتصاد الرأسمالي عن المستهلك تظهره أنه مالك زمام السوق والمتربع على عرشها، ولاشيء يسير فيها بخلاف رغباته وقراراته، لكن الواقع غير ذلك لأن هذا المستهلك يقع ضحية أجهزة التسويق التي تستخدم أساليب الدعاية والإعلانات التجارية للتأثير على اختياراته وتفضيلاته، وتخلق لديه أذواقا جديدة، وهي في ذلك تسعى إلى تحقيق الأرباح المادية، يقول "فرانسوا دال": "إن غزْو المستهلك لشيء مثير، وهو ما يؤكِّد أنَّ الحقيقة دائمًا مغيَّرَة اللون، غير واضحة المعَالِم، بالنسبة للمستهلك، كما هي بالنسبة للمنتج"[48].

وتستمر أجهزة التسويق في التأثير على المستهلك حتى يغير من قراراته الشرائية السابقة ويتجه نحو استهلاك الجديد من السلع والخدمات، دون اعتبار لسلم ضرورياته وحاجياته وكمالياته، ودون مراعاة للقواعد الأخلاقية والاجتماعية الضابطة لهذا الأمر، مما يؤدي في الأخير إلى انحراف الإنتاج عن الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية في توفير الاحتياجات الحقيقية للمجتمع، إلى التوسع في إنتاج السلع الكمالية وتحقيق الترف والرفاهية لفئة اجتماعية قليلة، على حساب إنتاج الحاجات الضرورية والأساسية للسواد الأعظم من المجتمع.

يقول د.زيد بن محمد الرماني:"إن فكرة سيادة المستهلك في الاقتصاد الرأسمالي منتَقَدة؛ حيث إنَّ حرية المستهلك في توزيع دخْله على ما يشاء من السلع والخدمات تتعرَّض في مجتمعات الاستهلاك العالي لقيود غير مرئية، تَفرض عليه

---

(47) الاقتصاد، بول ساملويلسون، ترجمة هشام عبد الله، الدار الأهلية للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، ط2/ 2006، ص 101

(48) مستقبَل السياسات الإدارية، فرانسوا دال، ترجمة فؤاد نجيب، دار نهضة مصر، القاهرة، 1977م، ص196



نماذج معيَّنة من الاستهلاك، ففي هذه المجتمعات يقع المستهلك فريسة لمؤثِّرات مصطنَعة، وضغوط اجتماعية مغْرِضة أو عفويَّة، تُزرع أو تُنمى عمدًا بقصْد الترويج لمنتجات معينة، أو بقصد دفع الناس إلى اللهث المستمر وراء الاستهلاك، فالمزيد من الاستهلاك بوجه عام"[49].

4 – تعظيم المنفعة:

إن الهدف الأساس الذي يسعى إليه المستهلك من وراء استهلاكه في النظرية الاقتصادية الغربية هو تعظيم المنفعة أو الوصل إلى أقصى حد من المتعة واللذة، أو تحقيق أقصى إشباع من السلع والخدمات.

وتعرف المنفعة في إطار هذه النظرية بأنها "قدرة السلعة أو الخدمة على إشباع حاجة ما يحس بها الإنسان في لحظة معينة وفي ظروف محددة"[50]

وتعد فكرة المنفعة في النظرية الاقتصادية الرأسمالية أداة من أدوات تفسير سلوك المستهلك وأسلوبا من أساليب تحليله، ويعود استخدامها في هذه النظرية إلى الربع الأخير من القرن التاسع عشر مع رواد المدرسة النيوكلاسيكية، حيث قام مجموعة من الاقتصاديين منهم ستانلي جيفونز وليون فلراس وكارل منجر بتحليل سلوك المستهلك بالاعتماد على فكرة أن الإنسان دائما يبحث عن المنفعة ويسعى إلى تحقيق أكبر قدر من المتعة وبأقل درجة من الألم، وتحت تأثير هذين المتغيرين "المتعة والألم" تم إخضاع جميع التصرفات الإنسانية الاقتصادية[51].

فإذا ما تم طرح السؤال التالي على أصحاب هذه النظرية: لماذا يستهلك المستهلك ؟كان الجواب يستهلك لأجل تعظيم المنفعة وتحقيق أكبر قدر ممكن من اللذة.

وهكذا أصبح تعظيم المنفعة كهدف للمستهلك مسلمة عند الاقتصاديين الرأسماليين، بغض النظر عن مشروعية المنفعة ووسائل تحصيلها.

المبحث الرابع: سلوك المستهلك في النظرية الاقتصادية الإسلامية

(49) الرؤية الإسلامية لسلوك المستهلك ، زيد بن محمد الرماني، دار طويق للنشر والتوزيع، الرياض- السعودية، ط1422/1ه-2001م، ص15
(50) الاقتصاد الجزئي، د. محمد الوادي، ص: 138
(51) انظر لمزيد من التفصيل: مبادئ التحليل الاقتصادي الجزئي والكلي، د. حمد مروان السمان وآخرون، ص121، والاقتصاد الجزئي، د. محمد الوادي، ص: 138



سنتطرق في هذا المبحث إلى بيان أهمية دراسة سلوك المستهلك من المنظور الإسلامي، ثم تحديد الأسس التي تقوم عليها نظرية سلوك المستهلك الإسلامية، وتحليل العناصر المكونة لسلوك المستهلك في النظرية الاقتصادية الإسلامية وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: أهمية دراسة سلوك المستهلك من المنظور الإسلامي

يعد السلوك الإنساني مرآة تعكس تصورات الإنسان الداخلية، وتترجم أحاسيسه ومشاعره الباطنية، وتظهر نزعاته وميولاته التفضيلية، وتكشف عن رغباته وحاجاته الإنسانية، وما سلوك المستهلك إلا جزء من السلوك الإنساني العام، وما دراسته إلا دراسة للسلوك الإنساني في جانب ممارسته للعملية الاستهلاكية.

وتعد نظرية سلوك المستهلك الأساس العلمي لعلم الاقتصاد كما ذهب إلى ذلك العديد من الاقتصاديين منهم الاقتصادي "بانفليد"[52]، لأن المستهلك يعتبر أهم عنصر في السوق، فهو المحور الذي تدور حوله العملية الاقتصادية برمتها، كما أن الاستهلاك يعد المحرك الأساس والفعال للنشاط الاقتصادي والدافع على الإنتاج، ولهذا كان الاهتمام ببحث هذا الموضوع في جانبي النظرية الاقتصادية على مستوى التحليل الجزئي والكلي.

ولما كان المستهلك أساس أي نشاط اقتصادي بوجه عام وأي عملية تسويقية بوجه خاص، باعتباره منطلقا لوضع السياسات وصياغة الاستراتيجيات الاقتصادية لأي وحدة إنتاجية أو منشأة صناعية، كان لابد من دراسة سلوكه الاستهلاكي لفهم حقيقة الدور الذي يقوم به، وتحديد العوامل والمؤثرات الداخلية و الخارجية التي تؤثر على تصرفاته وتفسير ها، ومحاولة التنبؤ بما سيتخذه المستهلك من قرارات وما سيقدم عليه من تصرفات مما يساعد على حل كثير من الظواهر والمعضلات الاقتصادية.

ونظرا لهذه الأهمية البالغة التي يتبوؤها المستهلك في المنظومة الاقتصادية، وتأثيره الخطير على الحياة الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع إنساني؛ فقد شغلت نظرية المستهلك حيزا كبيرا من الفكر الاقتصادي الوضعي لفترات طويلة من الزمان، واستحوذت على العديد من الأبحاث والدراسات الاقتصادية التي هدفت إلى تفسير سلوك المستهلك تفسيرا ماديا بمعزل عن الجانب الأخلاقي والعقدي.

(52) مبادئ الاقتصاد، الفرد مارشال، ترجمة: وهيب مسيحة، مكتبة الأنجلو المصريَّة، القاهرة، 1952م، ص139.



فعلى الرغم مما قدمه الاقتصاديون وعلماء النفس والاجتماع من اجتهادات في دراسة سلوك المستهلك، وما اقترحوه من أساليبَ ونماذج تحليلية متباينة، إلا أن الأمر مازال محاطا بجانب كبير من التخبط والاضطراب في إيجاد تفسيرات واضحة لتصرفات المستهلك، نظرا لأن الأمر يتعلق بدراسة السلوك البشري الذي يتسم بالتغير والتبدل هذا من جهة، ومن جهة أخرى أن وضع السلوك الإنساني تحت المجهر المختبري لم ولن يأت بنتائج دقيقة كما هو الحال في العلوم التطبيقية وهذا ما أغفلته النظريات الغربية.

وهنا تبرز ضرورة دراسة سلوك المستهلك من المنظور الإسلامي انطلاقا من نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، لاستخلاص قواعد السلوك الاستهلاكي الإسلامي الرشيد، وبيان خصائصه وتحديد ضوابطه الحاكمة له من أجل إيجاد نظرية اقتصادية متكاملة تقوم بتفسير سلوك المستهلك وتحليله تحليلا شموليا يراعي الأبعاد الثلاثية للإنسان: روحه وعقله وجسده.

ولقد وجدت دراسات وأبحاث في الاقتصاد الإسلامي تناولت هذه النظرية بالدراسة والتحليل إلا أنها مازالت تحتاج إلى المزيد من الدراسات العلمية المنهجية التي تعمل على إبراز المنهج الإسلامي في سلوك المستهلِك، وتحدد قواعده المنظمة له.

المطلب الثاني: أسس سلوك المستهلك المسلم

إن نظرية سلوك المستهلك في الإسلام ماهي إلا جزء من النظرية الاقتصادية العامة، وإن القواعد التي تحكم سلوك المستهلك المسلم هي نفس القواعد والأسس التي تضبط السلوك العام للفرد والمجتمع، ولهذا فإن نظرية سلوك المستهلك في الاقتصاد الإسلامي تقوم على أسس عقدية وأخلاقية وتشريعية.

1–الأسس العقدية لسلوك المستهلك المسلم: مادام سلوك المستهلك المسلم جزء من سلوك المسلم العام، فإنه ينبني على أسس وثوابت العقيدة الإسلامية، نذكر منها مايأتي:

– **الاستهلاك عبادة وطاعة**: يعد الاستهلاك في الإسلام نوعا من أنواع العبادات ولونا من ألوان الطاعات إذا قصد به وجه الله تعالى، ويدل على ذلك قول الله سبحانه: {وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ} الذاريات: 56، وقوله



تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِنْ كُنْتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ }[53]، فيتضح من الآية الأخيرة أن أكل الطيبات إذا اقترن بالشكر عد عبادة، فبالرغم من كون الاستهلاك عملية فيزيولوجية محضة إلا أن الإنسان إذا قام به امتثالا لأوامر ربه عز وجل كان طاعة من الطاعات.

– **الإنسان مستخلف فيما يملك:** يعتبر الاستخلاف في الإسلام أحد الأسس التي تقوم عليها المنظومة العقدية في الإسلام، وبناء على مفهوم الاستخلاف فإن كل مافي هذا الكون ملك لله تعالى ملكية مطلقة تامة، وأما ملكية الإنسان فهي ملكية استخلافية، لقوله تعالى: {وَآتُوهُمْ مِنْ مَالِ اللَّهِ الَّذِي آتَاكُمْ}[54] وقوله تعالى: {لِلَّهِ مُلْكُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا فِيهِنَّ}[55]

–**الثواب والعقاب على الاستهلاك:** إن الثواب والعقاب من الأسس التي توجه سلوك المسلم عامة، وتضبط سلوك المستهلك خاصة، وهو ما يعبر عن امتداد البعد الزمني لسلوك المستهلك المسلم، والذي يصل إلى الحياة الآخرة، وهذا مايساهم في بناء السلوك الاستهلاكي المتوازن، وإعداد الشخصية الاقتصادية السوية، ويدل على ذلك الكثير من الشواهد القرآنية والحديثية، نذكر منها قوله تعالى: {لَقَدْ كَانَ لِسَبَإٍ فِي مَسْكَنِهِمْ آيَةٌ جَنَّتَانِ عَنْ يَمِينٍ وَشِمَالٍ كُلُوا مِنْ رِزْقِ رَبِّكُمْ وَاشْكُرُوا لَهُ بَلْدَةٌ طَيِّبَةٌ وَرَبٌّ غَفُورٌ (15) فَأَعْرَضُوا فَأَرْسَلْنَا عَلَيْهِمْ سَيْلَ الْعَرِمِ وَبَدَّلْنَاهُمْ بِجَنَّتَيْهِمْ جَنَّتَيْنِ ذَوَاتَيْ أُكُلٍ خَمْطٍ وَأَثْلٍ وَشَيْءٍ مِنْ سِدْرٍ قَلِيلٍ (16) ذَلِكَ جَزَيْنَاهُمْ بِمَا كَفَرُوا وَهَلْ نُجَازِي إِلَّا الْكَفُورَ}[56].

2–الأسس الأخلاقية لسلوك المستهلك: إن سلوك المستهلك المسلم يقوم على أسس أخلاقية وقيم تربوية كثيرة نذكر منها:

–**الاعتدال والتوسط في الاستهلاك:** الإسلام منهج وسطية واعتدال يدعو الناس إلى تحقيق التوازن في حياتهم على كافة مستوياتها، والاستهلاك مجال من مجالات حياتهم الاقتصادية، فلهذا نجد الشريعة تحث على التوسط والاعتدل في الإنفاق والاستهلاك ويظهر ذلك جليا في قوله تعالى: {وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

([53]) البقرة: 172

([54]) النور: 33

([55]) المائدة: 120

([56]) سبأ: 15 – 17



}[57]، وقوله سبحانه:{وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَى عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَحْسُورًا} [58]، و قد روي عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه قال: «مَا عَالَ مَنِ اقْتَصَدَ»[59]، فالتوسط في الاستهلاك يكون بين الحد الأدنى الذي دونه يكون التقتير، وبين الحد الأقصى الذي فوقه يكون الإسراف والتبذير.

–تجنب الشح والتقتير في الاستهلاك: لقد نهت الشريعة الإسلامية عن الشح والتقتير، وحذرت الناس من الاتصاف به، فقال تعالى: {وَمَنْ يُوقَ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ } [60]، فالله تعالى قد أنعم على عباده من الطيبات و يحب أن يرى أثر نعمه على عباده، قال عز وجل: {قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ آمَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ}[61]وجاء في الحديث قول رسول الله صلى الله عليه وسلم: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ أَنْ يَرَى أَثَرَ نِعْمَتِهِ عَلَى عَبْدِهِ»[62]، كما دعا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إلى تجنب الشح وتوقيه لما فيه من الهلاك الاجتماعي والاقتصادي، فَقَالَ: «إِيَّاكُمْ وَالشُّحَّ، فَإِنَّمَا هَلَكَ مَنْ كَانَ قَبْلَكُمْ بِالشُّحِّ، أَمَرَهُمْ بِالْبُخْلِ فَبَخِلُوا، وَأَمَرَهُمْ بِالْقَطِيعَةِ فَقَطَعُوا، وَأَمَرَهُمْ بِالْفُجُورِ فَفَجَرُوا»[63]

–تجنب الإسراف والتبذير في الاستهلاك: لقد منح الله عز وجل للأفراد حرية في الاستهلاك والتمتع بالطيبات من الرزق، لكنه منعهم من الإسراف في الترف والانغماس في الملذات، {يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ }[64] ، كما حرم تبذير النعم وإضاعتها في قوله سبحانه: {وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا (26) إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ}[65]

– تجنب الفخر والخيلاء في الاستهلاك: إن الإسلام يدعو إلى تجنب خصال الفخر والخيلاء في سلوك المسلم عامة سواء كان مستهلكا أو منتجا أو غير ذلك، لما له من آثار اجتماعية واقتصادية خطيرة، قال تعالى: {وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ

([57]) [الفرقان: 67]
([58]) [الإسراء: 29]
([59]) أخرجه أحمد في مسند÷، مسند عبد الله بن مسعود، رقم 4269، 302/7.
([60]) [الحشر: 9]
([61])[الأعراف: 32]
([62])أخرجه الترمذي في سننه، أبواب الأدب، باب ما جاء في أن الله تعالى يحب أن يرى أثر نعمته على عبده، رقم: 2819، (5/ 124)
([63]) أخرجه أبو داود في سننه، كتاب الزكاة، باب في الشح، رقم 1698،2/133
([64]) [الأعراف: 31]
([65]) [الإسراء: 26، 27]



مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ} [66] وقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «كُلُوا وَاشْرَبُوا وَتَصَدَّقُوا وَالْبَسُوا مَا لَمْ يُخَالِطْهُ إِسْرَافٌ، أَوْ مَخِيلَةٌ»[67].

–السماحة في المعاملات: من خصال المستهلك المسلم حسن معاملة الناس عند الشراء والبيع لقوله تعالى: {وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا } [68]، وقول رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم: "رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمْحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا اقْتَضَى "[69]

3– الأسس التشريعية لسلوك المستهلك: إن هناك مجموعة من الأسس التشريعية الحاكمة لسلوك المستهلك المسلم منها:

–إباحة الطيبات و تحريم الخبائث: إن الاقتصاد الإسلامي لا يبيح لإشباع الحاجات الإنسانية إلا ما كان حلالا طيبا من السلع والخدمات بخلاف الاقتصاد الوضعي الذي لا ينظر إلى هذا الاعتبار، وفي هذا يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "أَيُّهَا النَّاسُ، إِنَّ اللهَ طَيِّبٌ لَا يَقْبَلُ إِلَّا طَيِّبًا، وَإِنَّ اللهَ أَمَرَ الْمُؤْمِنِينَ بِمَا أَمَرَ بِهِ الْمُرْسَلِينَ، فَقَالَ: {يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ كُلُوا مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَاعْمَلُوا صَالِحًا، إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ} [70] وَقَالَ: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ}[71]، ثُمَّ ذَكَرَ الرَّجُلَ يُطِيلُ السَّفَرَ أَشْعَثَ أَغْبَرَ، يَمُدُّ يَدَيْهِ إِلَى السَّمَاءِ، يَا رَبِّ، يَا رَبِّ، وَمَطْعَمُهُ حَرَامٌ، وَمَشْرَبُهُ حَرَامٌ، وَمَلْبَسُهُ حَرَامٌ، وَغُذِيَ بِالْحَرَامِ، فَأَنَّى يُسْتَجَابُ لِذَلِكَ؟ "[72]

–منع الضرر: إن الإسلام قد منع كل أشكال الإضرار بالمال لقوله تعالى:{وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا }[73]، وعن النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: "إِنَّ اللَّهَ كَرِهَ لَكُمْ ثَلاَثًا: قِيلَ وَقَالَ، وَإِضَاعَةَ المَالِ، وَكَثْرَةَ السُّؤَالِ"[74] ، وقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ»[75]

([66]) [لقمان: 18]

([67]) أخرجه ابن ماجه في سننه، كتاب اللباس، باب لبس ما شئت ما أخطأك سرف ومخيلة، رقم 3605، 1192/2

([68]) [البقرة: 83]

([69]) أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب البيوع، باب السهولة والسماحة في الشراء والبيع، رقم: 2076، 57/3

([70]) [المؤمنون: 51]

([71]) [البقرة: 172]

([72]) أخرجه مسلم في صحيحه، كتاب الكسوف، باب قبول الصدقة من الكسب الطيب وتربيتها، رقم 1015، 703/2

([73]) النساء: 5

([74]) أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب الزكاة، باب بَابُ قَوْلِ اللَّهِ تَعَالَى: {لاَ يَسْأَلُونَ النَّاسَ إِلْحَافًا}، رقم1477، 124/2.

([75]) أخرجه ابن ماجه في سننه، كتاب الأحكام، باب من بنى في حقه ما يضر بجاره، رثم 2341، 2/ 784



-أداء حقوق المال: من حقوق المال في الإسلام أداء فريضة الزكاة لقوله تعالى: {إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسَاكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ}[76]، وقول النَّبِيّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لمعاذ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ لما بعثه إِلَى اليَمَنِ: "فَأَعْلِمْهُمْ أَنَّ اللَّهَ افْتَرَضَ عَلَيْهِمْ صَدَقَةً فِي أَمْوَالِهِمْ تُؤْخَذُ مِنْ أَغْنِيَائِهِمْ وَتُرَدُّ عَلَى فُقَرَائِهِمْ"[77]

-الموازنة بين الدخل والاستهلاك: من قواعد الاستهلاك في الاقتصاد الإسلامي أن ينفق المستهلك حسب سعته ومستواه الاقتصادي من غير إسراف ولا تقتير، لقوله تعالى: {لِيُنْفِقْ ذُو سَعَةٍ مِنْ سَعَتِهِ وَمَنْ قُدِرَ عَلَيْهِ رِزْقُهُ فَلْيُنْفِقْ مِمَّا آتَاهُ اللَّهُ لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا مَا آتَاهَا سَيَجْعَلُ اللَّهُ بَعْدَ عُسْرٍ يُسْرًا}[78] ، فمن كان ذا سعة وقتر على نفسه وعياله فسينتج عن ذلك نقص في الطلب مما سيؤدي إلى حدوث الكساد والهلاك الاقتصادي، ومن كان ممن قدر اللَّه عليه رزقه فأنفق بأكثر من دخله محاكاة وتقليدا لغيره، فإنه سيكون مخالفا لأمر اللَّه تعالى في قوله سبحانه: {وَلا تَتَمَنَّوْا مَا فَضَّلَ اللَّهُ بِهِ بَعْضَكُمْ عَلَى بَعْضٍ}[79] وسينتهي به الأمر إلى الوقوع في العجز والضيق وسيضطر إلى الاستدانة.

المطلب الثالث: مراتب سلم الاستهلاك الإسلامي

1-الاستهلاك تعتريه الأحكام الخمسة:

- فيكون واجبا: إذا كان في مرتبة الضروريات.
- ويكون مندوبا: إذا كان في مرتبة الحاجيات.
- ويكون مباحا: إذا كان في مرتبة التحسينيات.
- ويكون حراما: إذا كان في منطقة المحرمات والإسراف والتبذير.

([76]) [التوبة: 60]
([77]) متفق عليه.
([78]) الطلاق: 7
([79]) النساء: 32



– ويكون مكروها: إذا اقترب من منطقة الإسراف.

2–ضبط حاجات المستهلك بسلم مقاصد الشريعة: إن الشريعة الإسلامية قد ضبطت حاجات المستهلك بسلم المقاصد من أجل توحيد السلم الاستهلاكي للمجتمع المسلم، والوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية، ويمكن تحديد مراتب الحاجات الاستهلاكية على الشكل التالي:

– حاجات ضرورية: وهي المتعلقة بحفظ الضروريات الخمس: الدين والنفس والعقل و النسل و المال

– حاجات حاجية: وهي التي فيها رفع للحرج والمشقة على المستهلك، كالتوسع في المسكن والمركب

– حاجات تحسينية: وهي المتعلقة بتجميل حياة المستهلك وتحسين مستوى معيشته كالأخذ بالزينة من اللباس، والتوسع فيما لذ وطاب من الطعام وغير ذلك.

وانطلاقا من هذا السلم لا يشبع المستهلك حاجة تحسينية إذا كان في إشباعها إخلالا بحاجة حاجية، ولا يشبع حاجة حاجية إذا كان في إشباعها إخلالا بحاجة ضرورية.

3–سلم إنفاق المستهلك في الإسلام

قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "«تَصَدَّقُوا» فَقَالَ رَجُلٌ: يَا رَسُولَ اللهِ، عِنْدِي دِينَارٌ، قَالَ: «تَصَدَّقْ بِهِ عَلَى نَفْسِكَ» قَالَ: عِنْدِي آخَرُ، قَالَ: «تَصَدَّقْ بِهِ عَلَى زَوْجَتِكَ» قَالَ: عِنْدِي آخَرُ، قَالَ: «تَصَدَّقْ بِهِ عَلَى وَلَدِكَ» قَالَ: عِنْدِي آخَرُ، قَالَ: «تَصَدَّقْ بِهِ عَلَى خَادِمِكَ» قَالَ: عِنْدِي آخَرُ، قَالَ: «أَنْتَ أَبْصَرُ» بِهِ"[80]، فانطلاقا من هذا الحديث يمكن تحديد سلم إنفاق المستهلك فيما يلي:

- إنفاق المستهلك على نفسه
- إنفاق المستهلك على زوجته
- إنفاق المستهلك على ولده
- إنفاق المستهلك على خادمه
- إنفاق المستهلك في سبيل الله

(80) أخرجه أبوداود في سننه، كتاب الزكاة، باب في صلة الرحم، رقم: 1691، 132/2.



المطلب الرابع: العناصر المكونة لسلوك المستهلك المسلم

1- **الرشد الاقتصادي**: إن الأصل في المستهلك المسلم أنه رشيد، مادام منضبطا في سلوكه الاستهلاكي لقواعد الإسلام و قيمه وأحكامه التي وردت في القرآن الكريم والسنة النبوية، لقوله تعالى: {وَأَنَّا مِنَّا الْمُسْلِمُونَ وَمِنَّا الْقَاسِطُونَ فَمَنْ أَسْلَمَ فَأُولَئِكَ تَحَرَّوْا رَشَدًا}[81]

فلقد رسمت الشريعة للمستهلك الطريق الذي يسير عليه ليبلغ مستوى الرشد الاقتصادي، ومن خالف ذلك من المستهلكين لايمكن اعتباره رشيدا، ومن هؤلاء السفهاء، الذين منعهم الله تعالى من التصرف في أموالهم مادمت صفة السفه ملازمة لهم، فإذا ارتفعت عنهم أمر بدفع أموالهم إليهم، وكذلك الأمر بالنسبة للصبي لا يمكن من ماله حتى يكتمل عقله ويبلغ رشده قال تعالى: {وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا (5) وَابْتَلُوا الْيَتَامَى حَتَّى إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ فَإِنْ آنَسْتُمْ مِنْهُمْ رُشْدًا فَادْفَعُوا إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ } [82]

كما أن الاقتصاد الإسلامي لا يقصر الرشد على حجم السلع والخدمات التي يحصل عليها المستهلك، ولا على مقدار إشباعها كما هو الحال في الفكر الاقتصادي الرأسمالي، وإنما ينظر إلى طرق الحصول على هذه السلع هل هي مشروعة أم لا؟ وهل هي في دائرة الطيبات أم المحرمات؟ وهل في ذلك إضرار بالمصلحة الجماعية أم هناك توافق بينها وبين المصلحة الفردية للمستهلك؟

2- **الحرية الموجهة**: إن الاقتصاد الإسلامي قد جاء بمنهج وسط في مسألة حرية المستهلك ، فلا هو منحه حرية مطلقة في اختياراته الاستهلاكية كما فعل الاقتصاد الرأسمالي، ولا سلبه إياها كما هو الأمر في الاقتصاد الاشتراكي، و إنما منحه حرية موجهة تحقق توازنا بين المصلحة الفردية والجماعية.

3- **البعد الزمني لسلوك المستهلك**: من المنظور الإسلامي إن كل سلوك يصدر عن المستهلك ليس مرتبطا فحسب بالبعد الدنيوي، وإنما تمتد نتائجه إلى البعد الأخروي، وهذا بخلاف النظرية الغربية المادية التي تربط كل تصرفات المستهلك بالنتائج الدنيوي، وإن هناك من التصرفات والأفعال التي يختارها المستهلك المسلم ولا يرى لها أثرا ماديا في الحياة الدنيا وإنما يجني نتائجها في الحياة الأخرى كالإنفاق في وجوه البر والخير.

([81]) [الجن: 14]
([82])[النساء: 5، 6]



تحقيق المنفعة المادية والروحية: إن هدف المستهلك من استهلاكه في الاقتصادي الإسلامي لا يقتصر على تحقيق المنافع المادية الصرفة، وإنما يهدف إلى تحقيق هدف أسمى وهو عبودية الله تعالى، يقول تعالى: {وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ} [83]

إن الإسلام دين يوازن المطالب المادية والروحية للإنسان، فلهذا يشجع المستهلك على السعي لتحقيق منافعه المادية ما كانت منضبطة بالقواعد الإسلامية ومتوافقة مع التعاليم الشرعية.

خاتمة:

وأهم النتائج والخلاصات المتوصل إليها بعد دراسة هذا الموضوع هي كالتالي:

1- سلوك المستهلك في أي مجتمع، يعكس تصور وقيم ومعتقدات هذا المجتمع.

2- نظرية سلوك المستهلك في الاقتصاد الوضعي نجحت في إيجاد القوالب النظرية والأدوات التحليلية، لكنها أخفقت في تفسير سلوك المستهلك تفسيرا موضوعيا.

3- نظرية سلوك المستهلك في الإسلام تتأسس على ثوابت عقدية وأخلاقية وشرعية.

4- نظرية سلوك المستهلك تتكامل فيها الجوانب العقدية والأخلاقية والتشريعية

5- نظرية سلوك المستهلك من المنظور الإسلامي هي جزء من النظرية الاقتصادية العامة التي تحكم سلوك المسلم وتصرفاته.

6- تحقيق الرشد الاقتصادي في سلوك المستهلك المسلم يحميه من نفسه ومن المنتج والتاجر.

7- نظرية سلوك المستهلك الإسلامية نظرية توازن بين مطالب الروح والجسد، وبين مطالب الفرد والجماعة، ومطالب الدين والدنيا.

([83]) [القصص: 77]



لائحة المصادر والمراجع

1- القرآن الكريم برواية حفص عن عاصم

2- آداب المواكلة، بدر الدين أبو البركات محمد الغزي، تحقيق عمر موسى باشا، دار ابن كثير ،دمشق، 1407هـ.

3- أساس البلاغة، الزمخشري، تحقيق محمد باسل عيون السود، دار الكتب العلمية، ط1: 1419هـ/1998م.

4- الأساس في علم الاقتصاد، د. محمد الوادي ود. إبراهيم خريس،دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2007.

5- أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، محمود جاسم الصميدعي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،

6- الاقتصاد، بول ساملويلسون، ترجمة هشام عبد الله، الدار الأهلية للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، ط2/ 2006.

7- الاقتصاد للجميع، ليونارد سلك، ترجمة سميرة بحة، سجل العرب، القاهرة، 1983م،

8- الاقتصاد الكلي النظرية والسياسات، ج.آكلي، ترجمةد.عطية مهدي سليمان، الجامعة المستنصرية، بغداد، 1980م.

9- أصول الاقتصاد الإسلامي، د. أمين مصطفى عبد الله، مطبعة عيسى البابي الحلبي وشركاؤه.

10- بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، الكاساني، دار الكتب العلمية،ط2: 1406هـ/1986م

11- تاج العروس، الزبيدي، تحقيق مجموعة من المؤلفين، دار الهداية، من دون طبعة

12- تاريخ الفكر الاقتصادي، د.لبيب شقير، مكتبة نهضة مصر، من دون طبعة.

13- تبيين الحقائق شرح كنز الدقائق، الزيلعي،المطبعة الكبرى الأميرية–القاهرة، ط1: 1313هـ.

14- تفسير القرآن العظيم، ابن كثير، تحقيق سامي بن محمد سلامه، دار طيبة للنشر والتوزيع، ط2: 1420هـ/ 1999م.

15- الرؤية الإسلامية لسلوك المستهلك ، زيد بن محمد الرماني، دار طويق للنشر والتوزيع، الرياض– السعودية، ط1/1422هـ–2001م.

16- السلوك التنظيمي، علي سامي، مكتبة القاهرة ،سنة 1979.

17- سلوك المستهلك عوامل التأثير البيئية، عنابي بن عيسى، ديوان المطبوعات الجامعية– الجزائر، 2003، ج16/2.

18- سلوك المستهلك، محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006



19- سلوك المستهلك، ممود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2006

20- سلوك المستهلك مدخل استراتيجي، محمد إبراهيم عبيدات، دار وائل للنشر، عمانالأردن، ط2001/3.

21- سنن أبي داود، تحقيق محمد محيي الدين عبد الحميد، المكتبة العصرية، صيدا-بيروت، من دون طبعة.

22- سنن الترمذي، تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي وأحمد محمد شاكر، مطبعة مصطفى البابي الحلبي-مصر، ط2: 1395هـ/1975م.

23- سنن الدارقطني، تحقيق شعيب الأرنؤوط وآخرون،مؤسسة الرسالة، بيروت- لبنان، ط1: 1424هـ/ 2004م.

24- السنن الكبرى للبيهقي، تحقيق محمد عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، بيروت-لبنان،ط3: 1424هـ/ 2003م.

25- سنن ابن ماجه، تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء الكتب العربية، من دون طبعة.

26- الصحاح تاج اللغة، الجوهري، تحقيق أحمد عبد الغفور عطار، دار العلم للملايين- بيروت، ط4: 1407هـ/ 1987م.

27- صحيح البخاري، تحقيق محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، ط1: 1422هـ.

28- صحيح مسلم، محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي- بيروت، من دون طبعة.

29- صياغة إسلامية لجوانب من دالة المصلحة الاجتماعية ونظرية سلوك المستهلك، محمد أنس الزرقا، ندوة قراءات في الاقتصاد الإسلامي، المنشورة بمجلة أبحاث الاقتصاد الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، جدة،ط1، 1407هـ-1987م.

30- مبادئ الاقتصاد، الفرد مارشال، ترجمة: وهيب مسيحة، مكتبة الأنجلو المصريَّة، القاهرة، 1952م.

31- مبادئ التحليل الاقتصادي الجزئي والكلي، د.محمد مروان السمان وآخرون، دار الثقافة ، عمان –الأردن ، ط2011/5

32- مجمل اللغة، ابن فارس، تحقيق زهير عبد المحسن سلطان، مؤسسة الرسالة-بيروت، ط2: 1406هـ/ 1986م.

33- مستقبَل السياسات الإدارية، فرانسوا دال، ترجمة فؤاد نجيب، دار نهضة مصر، القاهرة، 1977م،

34- مسند أحمد، تحقيق شعيب الأرنؤوط وآخرون، مؤسسة الرسالة ط1: 1421 هـ/ 2001م.

35- معجم لغة الفقهاء، محمد رواس قلعجي و حامد صادق قنيبي، دار النفائس ، ط2: 1408هـ/1988م.

36- معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة الفقهاء، د.نزيه حماد، دار القلم، دمشق، ط2: 1435هـ/ 2014م.



37- المفاهيم الاستهلاكية في ضوء القرآن والسنة النبوية، زيد بن محمد الرماني، سلسلة دعوة الحق تصدرها رابطة العالم الإسلامي، السنة الثالثة عشرة، رمضان 1415هـ/ ع:153.

38- المفردات في غريب القرآن، الراغب الأصفهاني، تحقيق صفوا عدنان الداودي، دار القلم- دمشق، ط1: 1412هـ.

39- مقاييس اللغة، ابن فارس، تحقيق عبد السلام هارون، دار الفكر،ط:1399هـ/ 1979م.

40- الموسوعة الفقهية الكويتية، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية-الكويت، الطبعة: من 1404هـ/ 1427هـ .

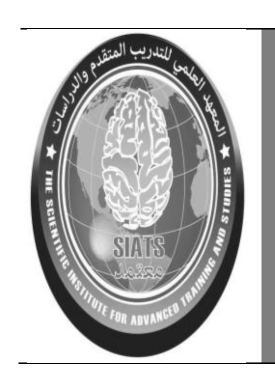
41- -نظرية المستهلك، د. حسين غانم، دون ناشر، سنة 1406هـ.

42- النهاية في غريب الحديث والأثر، ابن الأثير،تحقيق طاهر أحمد الزاوي ومحمود محمد الطناحي، المكتبة العلمية- بيروت، ط: 1399هـ/1979م.

43- Runyon - Consumer Behavior, Charle Merrill - Publishing Company, 1980.







SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية

العدد 4، المجلد 1 ، أكتوبر 2018م.

e ISSN 2462-1730

MEANS AND MECHANISMS APPLICATIONS OF THE AGE OF WISDOM IN BUSINESS MANAGEMENT.

وسائل وآليات تطبيقات عصر الحكمة في إدارة الأعمال.

هيا علي محمد الدعوم

يحيى علي الدعوم

haldoum@yahoo.com

2018م – 1439هـ

ARTICLE INFO
Article history:
Received 1/10/2017
Received in revised form 20/10/2017
Accepted 15/12/2017
Available online 15/10/2018
Keywords:
Insert keywords for your paper

Abstract

It seeks this research to demonstrate the means and mechanisms era wisdom in business administration, and they are many, and most important means of wisdom: time management, the art of leadership, and the principle of consultation, and I will follow the curriculum induction and analysis in the writing of this research, and we conclude that the wisdom and the wisdom of livelihood of Allah Almighty bestows on whom He will of his slaves, and the light in the heart and mind of the wise, led to success in what he is doing.

الملخص

يسعى هذا البحث لبيان وسائل وآليات عصر الحكمة في إدارة الأعمال ، وهي كثيرة ، وأهم وسائل الحكمة : إدارة الوقت ، وفن القيادة ، ومبدأ الشورى ، وسأتبع منهج الاستقراء والتحليل في كتابة هذا البحث ، ونخلص أن الحكمة رزق من الله عز وجل يؤتيه من يشاء من عباده ،ونور في قلب وعقل الحكيم ، تقوده إلى النجاح في ما يقوم به .

مقدمة



الحمد لله رب العالمين منزل الكتاب الحكيم على أشرف المرسلين نبيه محمد صلى الله عليه وسلم ليزكينا ويعلمنا الحكمة ، وبشرى وهدى ورحمة للمسلمين ، وبعد.

ظهرت بعض الكتابات في السنين الماضية على شكل مقالات علمية تدعو إلى الربط بين إدارة الأعمال والحكمة من أجل تحقيق النجاح التنظيمي، والحكمة الإدارية تعني أن تصبح الشركة مصدراً قيمياً، لذلك تريد الشركات الوصول إلى الذاكرة الاجتماعية والثقافية والتنظيمية من خلال الممارسات التنظيمية والاجتماعات والعلاقة طويلة الأجل مع الموظفين، ولكن هذه الكتابات التي صدرت عن مؤسسات أكاديمية عريقة لم تستطع أن ترتقي إلى مستوى الحكمة التي تناسب هذا العصر ، واسعى في هذا البحث أن اقدم وسائل وآليات الحكمة التي في تطبيقاها آمل أن نصل إلى الإدارة الحكمية في الأعمال ، وأتوقع أن يكون منها إضافة علمية جديدة في عالم إدارة الأعمال.

وعندما أكتب في موضوع الحكمة ، فأني لا أدعي الاحاطة بكل مواضيعها ؛ ووسائلها أو آلياتها ، ولكني ألتمس تقديم المفيد المختصر في ذلك لطلبة العلم والباحثين في هذا المجال ، ولا أدعي أني أتيت بالجديد المبتكر ، بل حاولت أن أكيف ما جاء بالقرآن الكريم والسنة الشريفة من حكمة على ما ينبغي لنا فهمه وتطبيقه ، وأني قصدت لفت انتباه الباحثين وطلبة العلم إلى هذه الحكمة للإفادة منها في مجال إدارة الأعمال . فالحكمة هي عصارة التجارب الحياتية وإفراز للحوادث والنوازل وإلهام بعد تفكير وتدبر للأمور، وهي نتيجة قناعة راسخة، فهي نظر في المآل واستخلاص للعاقبة بعد استشراف للمستقبل ومعرفة للمقصد. وفي هذا قال أيوب عليه السلام: "وأما الحكمة فأين توجد؟ والفطنة أين مقرها؟ لا يعرفُ الإنسان قيمتها" وقال الإمام علي كرم الله وجهه: "الحكمة ضالة المؤمن، فخذوا الحكمة ولو من أهل النفاق" وقال عيسى عليه السلام: "إن الحكمة هي نورُ كلّ قلب".

أهمية الدراسة :

حسبي أن موضوع الدراسة من الأهمية بمكان في حياتنا العملية ، وأنه الدراسة التي تربط بين الحكمة وإدارة الأعمال من حيث الوسائل والآليات ، لنخرج بمنهج فريد في تطبيقها على إدارة الأعمال ،في وقتنا الحاضر.



هدف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى توجيه الإداريين واصحاب الأعمال إلى اتباع الحكمة في الإدارة ،بل والتدرب عليها وعلى وسائلها وآلياتها ، ليصبح لديهم مهارة التخطيط الاستراتيجي الإداري الحكيم .

مشكلة الدراسة :

هل للحكمة ووسائلها وآلياتها علاقة في إدارة الأعمال ؟ وما هي هذه العلاقة بين الحكمة وإدارة الأعمال ؟.

منهجية الدراسة :

والمنهج الذي اتبعت في هذه الدراسة فكان مبنيا على المنهج " الاستقرائي التحليلي" معا ، واعتمدت أولا على المنهج الاستقرائي ، ثم انتقل إلى التحليل القائم على استخلاص الأفكار والعبر من الاستقراء من خلال استقراء الكتب في الموضوع أو قريبة منه ، تحليل النتائج وفق المعطيات والدراسات الخاصة في الموضوع .

أدبيات الدراسة : في الحقيقة لم اعثر على كتاب وسائل الحكمة في إدارة الأعمال ، لكن هناك مقالات كثيرة منها :

- مقال حسام رمضان أحمد : إدارة الحكمة والقيادة الحكيمة .
- مقال أيمن سليمان أبو سويرح : الحكمة الإدارية.
  الموقع : http://abuswearh.akbarmontada.com.

تمهيد : يتضمن بيان مفاهيم العنوان .

لا بد قبل الدخول في الموضوع الاساسي للبحث من بيان المفاهيم التي وردت في العنوان وذلك تسهيلا لفهم أهداف البحث وتحقيقها .

أولاً: وسائل : الوسائل – أي الطرق — الأدوات ، المواد .



الوسيلة : الطريقة ، وهي الأداة المستخدمة للوصول إلى الهدف [1]، وجمعها وسائل : وهي الأجهزة والأدوات والمواد التي تستخدمها إدارة الأعمال لتحسين العمل .

الأسلوب : هو أيضا أداة ، وهو المنظار الاعظم الذي يمثل به الإداري الحكيم حقيقة العمل ،و حياة العمل ، وروح العمل ، والله عز وجل خلق الإنسان لعمارة الأرض ، والعمارة لا تكون إلا بالعمل ، وبهذا العمل تسمو الروح إلى عالم القدسية ، والقداسة وذاك لأن سر وجودها هو العمل ، وأن لا وظيفة لها سوى عمل الخير على الأرض .

ويحتاج كل عمل إلى وسائل حتى يبلغ تمامه ، لذلك يحتاج الطبيب إلى عيادة ، وإلى اجهزة وغيرها من الادوات ، والمهندس يحتاج إلى أدوات هندسية مثل المنقلة والمثلث والفرجار والقلم والورق وغيرها من الادوات والوسائل للوصول إلى تمام العمل ، وكذلك إدارة الأعمال ، تحتاج إلى حكمة إدارية ، لها وسائلها الخاصة بها واساليبها المناسبة لها والتي نبينها فيما بعد .

ثانيا : الحكمة :

الحكمة : عبارة عن معرفة أفضل الأشياء بأفضل العلوم ، ويقال لمن يحسن دقائق الصناعات ويتقنها : حكيم ، والحكمة : إصابة الحق بالعلم والعقل [2]،وهي العدل ، والعلم ، والحلم ، والنبوة ، والقرآن ، والإنجيل ، وأحكم الأمر : أتقنه فاستحكم ومنعه عن الفساد [3] وأمر الله تعالى نبيه محمدا صلى الله عليه وسلم بالدعوة إلى الله تعالى بالحكمة ، فقال : { ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ } (النحل :125) فالحكمة هي عصارة الخبرات والتجارب التي افرزتها الحوادث والنوازل بعد التدبر والتفكر في الامور ، وهي نتيجة نظر ثاقب ، وقناعة راسخة وبعد نظر ورؤية مستقبلية مشرقة ، ومعرفة للمقاصد المرجوه .

([1]) السيوطي : جلال الدين عبد الرحمن بن أبي بكر ، (المتوفى: 911هـ) المزهر في علوم اللغة وأنواعها 319/1 ،تحقق: فؤاد علي منصور، دار الكتب العلمية – بيروت ،الطبعة: الأولى، 1418هـ 1998م.

([2])ابن الأثير : مجد الدين أبو السعادات المبارك بن محمد بن محمد بن محمد ابن عبد الكريم الشيباني الجزري ابن الأثير (المتوفى: 606هـ) النهاية في غريب الحديث والأثر، تحقيق: طاهر أحمد الزاوى – محمود محمد الطناحي،المكتبة العلمية – بيروت، 1399هـ - 1979م، باب الحاء مع الكاف ، مادة حكم 1 / 119،والمعجم الوسيط ، مادة : حكم : 1 / 190 ، المفردات في غريب القرآن, للراغب الأصفهاني, كتاب الحاء, مادة : حكم ص 127.

([3]) القاموس المحيط ، لمجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي ، المتوفى 817هـ ، باب الميم ، فصل الحاء ، ص1415 ، وانظر : لسان العرب لابن منظور ، باب الميم ، فصل الحاء12 / 143 ، ومختار الصحاح ، مادة : حكم ، ص62.



ومن تتبع سيرة النبي صلى الله عليه وسلم وجد أنه كان يلازم الحكمة في جميع أموره ، وخاصة في دعوته إلى اللّه عز وجل، فأقبل الناس ودخلوا في دين الله أفواجا بفضل الله تعالى ، ثم بفضل هذا النبي الحكيم صلى الله عليه وسلم الذي ملأ الله قلبه بالإيمان والحكمة ، فعن أنس – رضي الله عنه – قال : « كان أبو ذر يحدث أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال : " فُرِجَ سقف بيتي وأنا بمكة ، فنزل جبريل فَفَرجَ صدري ثم غسله بماء زمزم ، ثم جاء بطست من ذهب ممتلئ حكمة وإيمانا فأفرغه في صدري ، ثم أطبقه ، ثم أخذ بيدي فعرج بي . . . (4)"

ويؤكد قيمة وأهمية الحكمة من خلال مجيئها يحملها جبريل وهو روح القدس ، في طست من ذهب ، وهو أغلى المعادن ، في مكة المكرمة ، وهي البقعة المباركة ، ليمتلئ بها صدر محمد رسول صلى الله عليه وسلم وهو خير الخلق ، بعد غسله بماء زمزم وهو أطهر الماء وأفضله (5).

كل هذا يؤكد أن الحكمة في الدعوة إلى الله تعالى أمرها عظيم وشأنها كبير ، وقد قال تعالى :(وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا) (البقرة : 269) .

ثم سار أصحاب رسول الله صلى الله عليه وسلم على طريقه وهديه في الدعوة إلى الله تعالى بالحكمة ، فانتشر الإسلام في عهدهم – رضي الله عنهم – انتشارًا عظيمًا ، ودخل في الإسلام خلق لا يحصي عددهم إلا الله تعالى ، وجاء التابعون ، وكملوا السير على هذا الطريق في الدعوة إلى الله بالحكمة ، وهكذا سارت القرون الثلاثة المفضلة ومن بعدهم من أهل العلم والإيمان ، فأظهر الله الإسلام وأهله ، وأذَلَّ الشرك وأهله وأعوانه .

بعض الناس يظن أن الحكمة تقتصر على الكلام اللين ، والرفق ، والعفو ، والحلم . . . فحسب . وهذا نقص وقصور ظاهر لمفهوم الحكمة ؛ فإن الحكمة قد تكون كل هذا مع بيان الحق علمًا وعملاً واعتقادًا بالأدلة ، وهذه المرتبة تستخدم لجميع الأذكياء من البشر الذين يقبلون الحق ولا يعاندون .

وتارة تكون الحكمة من خلال الموعظة الحسنة المشتملة على الترغيب في الحق والترهيب من الباطل ، وهذه المرتبة تستخدم مع القابل للحق المعترف به ، ولكن عنده غفلة وشهوات وأهواء تبعده عن اتباع الحق .

---

(4) البخاري مع الفتح ، كتاب الصلاة ، باب كيف فرضت الصلوات في الإسراء ؟ 1 / 458 ، ومسلم ، واللفظ له ، كتاب الإيمان ، باب الإسراء برسول الله – صلى الله عليه وسلم – إلى السماوات وفرض الصلوات ، 1 / 148.

(5) /http://majles.alukah.net/t30425



وتارة تكون الحكمة باستخدام الجدال بالتي هي أحسن ، بحُسن خلق ، ولطف ، ولين كلام ، ودعوة إلى الحق ، وتحسينه بالأدلة العقَلية وَالنقلية ، ورد الباطل بأقرب طريق وأنسب عبارة ، وأن لا يكون القصد من ذلك مجرد المجادلة والمغالبة وحب العلو ، بل لا بدَّ أن يكون القصد بيان الحق وهداية الخلق ، وهذه المرتبة تستخدم لكل معاند جاحد [6].

الحكمة تجعل الداعي إلى الله يقدر الأمور قدرها ، فلا يزهد في الدنيا والناس بحاجة إلى النشاط والجد والعمل ، ولا يدعو إلى التبتل والانقطاع والمسلمون في حاجة إلى الدفاع عن عقيدتهم وبلادهم .

الإدارة :

الإدارة: علم وفنّ تدبير الأعمال وتوجيهها والسيطرة عليها وضبطها واستعمال الحكمة في اتّخاذ قرارات مناسبة بشأنها [7] ".

إن الإدارة لا تُمارَس في فراغ، بل تُمارس عملها في إطار محدد، وهي تعتمد على عناصر محددة من أجل القيام بهذا العمل؛ ومن تلك العناصر المهمة: الوقت الذي "يعدّ أكثر المفاهيم صلابة ومرونة في آن معًا، نظراً لأن الوقت مورد مهم، وهو "سريع الانقضاء وما مضى منه لا يرجع ولا يُعوَّض بشيء، كان الوقت أنفس وأثمن ما يملك الإنسان، وترجع نفاسته إلى أنه وعاء لكل عمل وكل إنتاج، فهو في الواقع رأس المال الحقيقي للإنسان فرداً ومجتمعاً". وعليه تقوم الحياة والحضارة، ومع العلم بأن الوقت من موارد الإدارة الأساسية، إلا أنه يختلف عن بقيتها في عدم إمكانية تخزينه أو إحلاله، وفي كونه يتخلل كل جزء من أجزاء العملية الإدارية. ومن ثمّ فإن أهميته تكمن في أنه يؤثر – سلبًا أو إيجابًا – في الطريقة التي تُستخدم فيها الموارد الأخرى) [8]

([6]) القحطاني : سعيد بن علي بن وهف ،الحكمة في الدعوة إلى الله تعالى، ط1، وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد – المملكة العربية السعودية : 1423هـ ، ص2-3: موقع الإسلام http://www.al-islam.com. بتصرف قليل .

([7])أحمد مختار عبد الحميد عمر (المتوفى: 1424هـ) بمساعدة فريق عمل ، معجم اللغة العربية المعاصر،دار المغني، الرياض – المملكة العربية السعودية،ط1، 1427 هـ – 2006 م.ج1، ص782-783 .

([8]) المرجع السابق (ص:20) .



كما كان عليه الصلاة والسلام حريصاً على إعمار وقته بالعبادة والطاعة، فقد جاء عن أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها أن النبيَّ صلى الله عليه وسلم كان يقوم من الليل حتى تتفطر قدماه، فقالت عائشة: «لِمَ تصنعُ هذا يارسول الله وقد غفر الله لك ما تقدّم من ذنبك وما تأخّر؟ قال: أفلا أحب أن أكون عبداً شكوراً [9]" .

الأعمال : عمل ، نشاط يقوم الإنسان ، وهو ما يقوم به الشخص من جهد إرادي واعي لاجل هدف اشباع الحاجات التي تخصه ، فالتفكير عمل ، والوظيفة عمل ، والكتابة عمل ، والقراءة عمل .

فاي نشاط يقوم به إنسان يحتاج إلى جهداً عقليا أو جسديا فهو عمل [10].

المبحث الأول : وسائل وآليات الحكمة في إدارة الأعمال .

في هذا المبحث نحاول الربط بين إدارة الحكمة وإدارة المعرفة ، من أجل تحقيق النجاح لأي مؤسسة ، حيث يتضمن المبحث تمهيد وثلاثة مطالب .

تمهيد

تمثل سيرة رسول الله صلى الله عليه وسلم لنا أرضا خصبة للتأمل وأخذ الأسوة في معالجة الأمور وإدارة جميع ما يعن لنا من مصاعب وخطوب, فقد كانت له عليه السلام طريقة فريدة في إدارة الأزمات وفق حكمة سديدة، فقد كان عليه السلام بفطنته ينهي منازع الخلاف بشكل قاطع, مع حماية المجتمع الإسلامي من آثار الأزمة, بل يعمل على الاستفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الإصلاح والتطوير, واتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرار الأزمة أو حدوث أزمات مشابهة لها. وإنك لتري آثار هذه الحكمة في تلك المعالجات في السيرة النبوية الشريفة قبل البعثة وبعدها فمن ذلك أنه قبل البعثة أعادت قريش بناء الكعبة علي أساس قواعد إبراهيم عليه السلام حتى بلغ البنيان موضع الركن فأرادت كل قبيلة أن ترفع الحجر الأسود إلى موضعه دون الأخرى، فاختصموا وأوشكوا على الاقتتال, ولما أخبروا رسول الله صلى الله عليه وسلم

([9])البخاري : صحيح البخاري ، كتاب تفسير القرآن ،باب ليغفر لك الله ما تقدم من ذنبك ،ح رقم (4837) .

([10])ابن فارس : معجم مقاييس اللغة (145/4) ، عزت بن عبد العظيم الطويل : هموم العمل والعمال ، ص7، مجلة الاصالة العدد (91) ص52.



الخبر, قال: هلم إلي ثوبا, فأتي به, فأخذ الركن فوضعه فيه بيده ثم قال: لتأخذ كل قبيلة بناحية من الثوب ثم ارفعوه جميعا ففعلوا حتى إذا بلغوا موضعه وضعه هو بيده الشريفة ثم بنى عليه [11].

بهذا التفكير السليم والرأي الصائب حسم صلى الله عليه وسلم الخلاف بين قبائل مكة, وأرضاهم جميعا, وجنب بلده وقومه حربا ضروسا شحذت كل قبيلة فيها أسنتها، من ذلك نجد أن استقرار الأمة يؤدي إلى استقرار الاقتصاد ، واستقرار الاقتصاد يؤدي إلى توفر العمل للجميع ، وتوفر العمل يعني القضاء على الفقر ، وعدم الفقر يؤدي إلى ندرة الجريمة ، وبالحكمة يكون للأمة الحضارة والتطور .

فالدولة التي لها قيادة حكيمة ذات استراتيجية واضحة وتهتم بالنظم الذكية ، ولها إدارة معرفية جيدة هي ذات مؤسسات حكيمة، وجاء في مقال للمفكر أ. د. عبد الكريم بكار تحت عنوان: ومن يؤت الحكمة فقد أوتي خيراً كثيراً : "إذا كنا نختلف على تعريف الحكمة فإنه سيظل بالإمكان تحليلها إلى العناصر المكوّنة لها، وهي على ما يبدو لي ثلاثة: الذكاء، والمعرفة، والإرادة؛ فالذكاء اللماح، والمعرفة الواسعة، والإرادة الصُلبة تكوّن معاً: (الحكمة) وعلى مقدار كمال هذه العناصر يكون كمالها، والتي ، ونبينها في المطالب التالية :

المطلب الأول: عناصر الحكمة ، الذكاء ، المعرفة ، الإدارة [12].

عنصر الذكاء

تعريف الذكاء [13]:

([11]) ابن هشام : (سيرة ابن هشام 182/1)

([12])حسام : أحمد رمضان ، إدارة الحكمة والقيادة الحكيمة، باحث فلسطيني في مجال الإدارة، بتصرف.

([13])http://mawdoo3.com/



لا يوجد تعريف محدد للذكاء؛ فتعريفه يختلف باختلاف المعايير التي يقاس بها الذكاء، لكن مما لا شك فيه أن الذكاء مرتبط بشكل كبير مع العقل والقدرات العقلية كالقدرة على التكيف العقلي مع ظروف الحياة الجديدة، بالإضافة إلى القدرة على الاستفادة من التجارب والخبرات السابقة بحل المشكلات الجديدة، والقدرة على التفكير، والتحليل، والتخطيط، وحل المشاكل، والإستنتاج السليم، بالإضافة على قدرة الفرد على سرعة التعلم واستخدام ما قام بتعلمه بالشكل السليم والمفيد، ويرتبط الذكاء بالإحساس بالآخرين وتفهم مشاعرهم، فلا بد للفرد أن يمارس حياته الاجتماعية بالشكل السليم حتى يعتبر ذكياً

.أنواع الذكاء:

اختلف علماء النفس في تعريف الذكاء ،ويمكن تصنيف التعريفات التي وضعوها إلى خمسة أنواع [(14)]:

– 1 تعريفات تؤكد على تكيف الفرد مع الظروف التي يعيش فيها ومنها تعريف شترن : بأنه القدرة على التكيف العقلي مع الحياة وظروفها الجديدة

.

– 2 تعريفات تؤكد على القدرة على التعلم ومنها تعريف جودرد :بأنه القدرة على الاستفادة من الخبرة السابقة في حل المشكلات الجديدة

.

– 3 تعريفات تؤكد على القدرة على التفكير ومنها تعريف ترمان :بأنه القدرة على التفكير المجرد.

– 4 تعريفات أكثر شمولا ،وتجمع مجموعة من الوظائف العقلية التي يتسم بها السلوك الذكي ، ومنها تعريف وكسلر

(14) https://www.facebook.com/permalink.php?id=390250961055197&story_fbid

.



:بأنه القدرة الكلية لدى الفرد على التصرف الهادف ،والتفكير المنطقي، والتعامل المجدي مع البيئة . وكذلك تعريف ستودارد : الذكاء هو القدرة على القيام بأوجه من النشاط تتميز بما يأتي : الصعوبة – التعقد –التجربة –الاقتصاد –الاندفاع نحو هدف –القيمة الاجتماعية –ظهور الابتكارات ،والاحتفاظ بهذه الأوجه من النشاط تحت ظروف تتطلب تركيز الجهد ومقاومة العوامل الانفعالية.

ونقصد به الذكاء المؤسسي ، فالمنظمة باعتبارها ذات شخصية معنوية يجب أن يتمثل فيها عنصر أساسي ينم عن الذكاء المؤسسي وهو ما عرف حديثا بالذكاء الصناعي، بمعنى أن المنظمة يفترض فيها أن تهتم بتوظيف الأنظمة الذكية في كافة أنشطتها سواء إدارية أو خدمية أو إنتاجية وعلى كافة الصعد.

عنصر المعرفة :

وهي هنا ذات شقين العلم والخبرة، والمنظمة العالمة يتحصل لديها العلم من خلال الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال الإدارة والصناعة التي تشغلها المنظمة، أي أن العلم بالتعلم، أما الخبرة فهي تكتسب من خلال الممارسة العملية، ولا يوجد قاعدة تحدد العمر الزمني لاعتبار المنظمة ذات خبرة عريقة في مجال الصناعة أو حتى الإدارة إلا من خلال الجمع بين أمرين هما:

- أن تكون المنظمة طويلة العمر مقارنه مع منافسيها في مجال الصناعة.

- أن تكون المنظمة ذات وضع مستقر لسنوات طويلة بالنسبة لمنافسيها.

فإذا اجتمع هذان الأمران: يمكن اعتبار المنظمة منظمة معرفية تمتلك عنصري العلم والخبرة.

وإدارة المعرفة في العصر اكتسبت أهمية كبيرة في الحياة الاكاديمية ، وازدادت حيويتها في المجالات العلمية والتطبيقية ، وفي المؤسسات والشركات العملاقة ، وذلك ببيب فوائدها الجمة التي من أهمها تزايد الايرادات والأرباح لهذه الشركات التي



اتبعت الأساليب المبتكرة لإدارة المعرفة من خطط، وبرامج ومشاريع ، اثمرت في تطورها وتقدمها على غيرها من التي لم تهتم بإدارة المعرفة [15].

عنصر الإدارة

تعريف الإدارة [16]:

الادراة العامة : هى علم من العلوم الاجتماعية، تعتبر هذه الوظيفة من أحد أهم الوظائف الموجودة فى الدول الحديثة، ونشأت بسبب ضرورة وجود ادارة فى المجتمعات التى تمتلك موارد مادية وفنية، ترتبط الادراة العامة بالأجهزة التنفيذية فى الدول الحديثة وسياسات الحكومات. حيث تقوم الادراة العامة بتنظيم وتنسيق وتوجيه الأفراد داخل المنظمات لتحقيق هدف معين لا تختص الادراة العامة بالمنظمات، الخاصة لكنها تعمل على تقديم خدمات تفيد كل أفراد المجتمع على حد سواء وليس فئة معينة. تقوم الادارة العامة بتنفيذ سياسات الحكومات بكل دقة وفعالية عن طرق استخدام نظم الادارة الحديثة. حتى تقدم خدمة لكل أفراد المجتمع بأفضل جودة وكفاءة وبأقل تكاليف مادية [17].

مكونات الإدارة : تتكون الإدارة من رؤية واضحة ، من خلال إدارتها الإستراتيجية ووضوح رؤيتها ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية القصيرة والمتوسطة والطويلة المدى، ووجود هذا وحده لا يكفى، بل يجب أن نراجع نتائج التقييم الإستراتيجي للمنظمة للتأكيد على أنها تنتقل من وضع ومركز إلى وضع ومركز آخر أفضل من السابق والنظر في طريقة معالجتها للأزمات والمشكلات التي مرت بها للتأكد من أن المنظمة قد التزمت بالقيم الأخلاقية والمسئولية الاجتماعية تجاه موظفيها وعملائها.

الذكاء بمفرده لا يجعل الإنسان حكيماً؛ دون قاعدة جيدة من العلم والخبرة تنتج فروضاً ومعرفة (شكلية)، كما أن المعرفة

---

(15) مجلة الرابطة : إدارة المعرفة ص5، مجلة ثقافية تصدر عن الأمانة العامة لرابطة المؤسسات العربية الخاصة للتعليم العالي ، المجلد الرابع ، العددان الثالث والرابع ، رمضان 1425هـ/ 2004م تشرين ثاني .

(16) مجلة الرابطة : إدارة المعرفة ص5، مجلة ثقافية تصدر عن الأمانة العامة لرابطة المؤسسات العربية الخاصة للتعليم العالي ، المجلد الرابع ، العددان الثالث والرابع ، رمضان 1425هـ/ 2004م تشرين ثاني .

(17) http://mawdoo3.com/

.



دون ذكاء تجعل استفادة صاحبها منها محدودة، وتجعل وظيفته مجرد الحفظ والنقل، دون التمكن من غربلة المعرفة أو الإضافة إليها. والأهم من هذا وذاك؛ أن المعرفة دون ذكاء تؤخر ولادة الموقف الحكيم، وتجعل الواحد منا يأتي بعد الحدث بسبب ضعف البداهة.

كما لا يكفي الذكاء اللمّاح، ولا الخبرة الواسعة في جعل الإنسان حكيماً ما لم يمتلك قوة الإرادة؛ لأن الإرادة القوية وحدها هي التي تجعلنا ننصاع لأمر الخبرة، وهي التي تنتج سلوكاً يختفي فيه الفارق بين النظرية والتطبيق، وهو السلوك الحكيم.

والذكاء في حق الإنسان موهبة من الله – تبارك وتعالى – والمعرفة الواسعة كسب شخصي مبني على العلم والخبرة، والإرادة القوية الملتزمة بالخلق الكريم والمسئولية الاجتماعية؛ هي التي تحدّد العتبة والسقف المطلوبين للعيش بكرامة في المجتمع على مستوى الإرادة، وعلى مستوى القدرة، فالمجتمع لا يمنح القدرة، لكنه يمنح أفراده إرادة الفعل من خلال نماذجه الراقية، ومن خلال المراتب الاجتماعية التي يصوغها تأسيساً على الاستجابة لأوامره.

وما سبق يمكن إسقاطه على بيئة الأعمال، فكما أن توظيف التكنولوجيا الذكية في منظمة الأعمال لا يجعل المنظمة حكيمة، دون أن تمتلك الأساس العلمي والخبرة اللازمة، وكذلك المعرفة المؤسسية، فدون الأنظمة الذكية يبقى استفادة المنظمة من المعرفة محدوداً، وتقتصر وظيفة الأنظمة الذكية على الحفظ والاستدعاء دون التمكن من فلترة هذه المعرفة أو إعادة إنتاجها في صورة جديدة تخدم المنظمة.

ولا يمكن اعتبار المنظمة التي تمتلك الذكاء الصناعي وإدارة المعرفة منظمة حكيمة، ما لم تمتلك الرؤية الإستراتيجية وتشهد لها سيرتها التنظيمية على بناء صرحها من النجاحات المتتابعة والمواقف المميزة والالتزام العالي بالقيم الأخلاقية والمسئولية الاجتماعية.

إذن المؤسسة التي تهتم بالنظم الذكية و بإدارة المعرفة ولديها قيادة إستراتيجية هي مؤسسات حكيمة "، وبالتالي يمكن من هذا المنظور بيان عناصر الحكمة لأي مؤسسة تود النجاح والتطور في عملها، عند توفر هذه العناصر الثلاثة (الذكاء



الصناعي أو الأنظمة الذكية، والمعرفة المبنية على العلم والخبرة، والرؤية الإستراتيجية المتوارثة) عندها يمكن اعتبار المنظمة منظمة حكيمة منتجة للقيم.

المطلب الثاني : آليات الحكمة ، الحق ، الأخلاق ، فن القيادة

أولا : الحق .

الحق من أسماء الله عز وجل ، وهو الأمر الثابت بلا شك ، **والحق لغة** : الحاء والقاف أصل واحد، وهو يدل على إحكام الشيء وصحته، وهو الثابت الذي لا يسوغ إنكاره من حق الشئ، يحق، إذا ثبت ووجب ، والحق نقيض الْبَاطِلِ، تَقول: حَقّ الشيءُ يَحِقّ حَقًّا مَعْنَاهُ: وَجب يجب وجوبا [18].

الحق اصطلاحا: "الحكم المطابق للواقع، يطلق على الاقوال والعقائد، والاديان، والمذاهب باعتبار اشتمالها على ذلك، ويقابله الباطل[19]، والفرق بين الحقيقة والحق: أن الحقيقة ما وضع من القول موضعه في أصل اللغة حسنا كان أو قبيحا، والحق ما وضع موضعه من الحكمة فلا يكون إلا حسنا وإنما شملهما إسم التحقيق لاشتراكهما في وضع الشئ منهما موضعه من اللغة والحكمة[20]"

الحق شرعا : بمعنى الأمر الثابت الموجود مما هو خاص بالإنسان ، وبمعنى النصيب ، وقال القرافي " حق الله : هو أمره ونهيه ، وحق الإنسان : هو مصالحه أي الأمور التي تتحقق بها مصالحهم [21].

([18])ابن فارس ، أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني الرازي، أبو الحسين (المتوفى: 395هـ) ، ط1، 1415هـ، 1994م، دار الفكر ،بيروت-لبنان ، تحقيق وضبط : شهاب الدين ابو عمرو (2/ 15) .

العسكري ، أبو هلال الحسن بن عبد الله بن سهل بن سعيد بن يحيى ابن مهران (المتوفى: نحو 395هـ) معجم الفروق اللغوية = الفروق اللغوية بترتيب وزيادة، (ص: 193) ،مؤسسة النشر الإسلامي بقم ،ط1 ،1412هـ. تهذيب اللغة (3/ 241) مصطفى ، إبراهيم : المعجم الوسيط ، تحقيق مجمع اللغة العربية ،ج1،ص187، دار الدعوة ،ط3.

([19])معجم الفروق اللغوية = الفروق اللغوية بترتيب وزيادة (ص: 193)

([20])المرجع السابق (ص: 194)

([21])القرافي : أحمد بن إدريس ، الفروق ، ج1،ص256، دار الكتب العلمية ،بيروت –لبنان ،ط1، 1998م.



والحق من آليات الحكمة، ويعني التزام من المدير بالثوابت ، ونفي الباطل من الشيء ، فيعطي كل صاحب حق حقه من العمال ، ولا يكلفهم ما لا يطيقون من العمل، ويلتزم قول المثل " إذا أردت أن تطاع فأمر بما يستطاع ، وعليه أن يكون رحيما بهم سفيقا بحالهم، لأنهم هم من ينجز العمل له، ويتعرف عليهم ويعرف قدراتهم ومشكلاتهم ، ويعرف ما يسعدهم وما يحزنهم ، ويتقرب منهم بمشاعره ، ويتفقد أحوالهم ، من المريض فيعوده ، ومن الغائب فيسأل عنه ، وهذا يجعلهم يخلصوا له في العمل ، وأيضا لا يغفل عن قدراتهم المختلفة ، وهذه حكمة الله عز وجل أن يجعل القدرات غير متساوية ، ولو كانت متساوية لما كان عندك عمال ! بل الكل مدراء ! فعليه أن يتعامل مع العمال على هذا الاساس ، وضمن هذه الفروق ، ولا يتعامل معهم على أنهم آلة أو عمل يأخذ أجره ، يحركه بماله فقط ، بل يعاملهم كما قال النبي صلى الله عليه وسلم " تَجِيءُ الْفِتْنَةُ , فَيَقُولُ الْمُؤْمِنُ: هَذِهِ مُهْلِكَتِي , ثُمَّ تَنْكَشِفُ , وَتَجِيءُ الْفِتْنَةُ , فَيَقُولُ الْمُؤْمِنُ: هَذِهِ هَذِهِ , فَمَنْ أَحَبَّ أَنْ يُزَحْزَحَ عَنْ النَّارِ وَيُدْخَلَ الْجَنَّةَ , فَلْتَأْتِهِ مَنِيَّتُهُ وَهُوَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ, وَلْيَأْتِ إِلَى النَّاسِ الَّذِي يُحِبُّ أَنْ يُؤْتَى إِلَيْهِ [22]" أي بهذا المعنى : عامل الناس بما تحب أن يعاملونك به ، " قَالَ النَّوَوِيّ هَذَا من جَوَامِع كَلمه صلى الله عَلَيْهِ وَسلم وبدائع حكمه وَهِي قَاعِدَة مهمة فَيَنْبَغِي الاعتناء بهَا وَأَن الْإِنْسَان يلْتَزم أَن لَا يفعل مَعَ النَّاس إِلَّا مَا يحب أَن يفعلوه مَعَه [23]"

ثانيا : الأخلاق

الخلق لغة :جمع خلق والخلق –بضم اللام وسكونها–هو الدين والطبع والسجيه والمروءة وحقيقة أن صورة الأنسان الباطنه وهي نفسه وأوصافها ومعانيها المختص بها بمنزلة الخلق لصورته الظاهرة وأوصافها ومعانيها [24].

الخلق اصطلاحا : " عبارة عن هيئة في نفس راسخة ، عنها تصدر الأفعال بسهولة ويسر من غير حاجة إلى فكر وروية ، فإن كانت الهيئة بحيث تصدر منها الأفعال الجميلة المحمودة عقلاً وشرعاً ، سميت تلك الهيئة خلقا حسنا ، وإن

([22]) مسلم : مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري (المتوفى: 261هـ) ، كتاب المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم،كتاب الإمارة، باب الأمر بالوفاء ببيعة الخلفاء، المحقق: محمد فؤاد عبد الباقي، الناشر: دار إحياء التراث العربي – بيروت ، ح رقم(1844).

([23])السيوطي: عبد الرحمن بن أبي بكر، جلال الدين السيوطي (المتوفى: 911هـ)، الديباج على صحيح مسلم بن الحجاج، حقق أصله، وعلق عليه: أبو اسحق الحويني الأثري ،الناشر: دار ابن عفان للنشر والتوزيع - المملكة العربية السعودية – الخبر، الطبعة: الأولى 1416 هـ - 1996 م ، (4/ 457).

([24]) الفيروزآبادي، مجد الدين أبو طاهر محمد بن يعقوب (المتوفى: 817هـ) ، القاموس المحيط ، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت– لبنان،ط8 ، 1426 هـ - 2005 م(ص 881)،ابن منظور ،محمد بن مكرم بن على، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعى الإفريقى (المتوفى: 711هـ) لسان العرب ، دار صادر - بيروت ، ط3، - 1414 هـ (10/86) .



كان الصادر عنها الأفعال القبيحة سميت الهيئة التي هي المصدر خلقاً سيئاً[25]"، لذلك نستطيع أن نقول أن القيم الأخلاقية هي: مجموعة الأخلاق الحميدة التي لها وقع وتأثير على النفوس من حيث الاستقامة وقول الحق والعدل وفعل الخيرات والتي حسنها النص والعقل .

والخلق له شأن عظيم في حياة الإنسان المدير ، فالصبر أساس بناء الشركة أو المؤسسة ، وهو السياج الواقي للمؤسسة من الانهيار ، وهو قوة في الإرادة وأدب شرعي اجتماعي ، ما التزم به المدير إلا وكان النجاح حليفه وحليف مؤسسته ، وقدكان لنا في رسول الله صلى الله عليه وسلم الأسوة الحسنة في صبره على تحقيق هدفه ، وصبره على الصحابة وعلى تأسيس الدوله وإدارتها بالشكل الصحيح ، والصدق أساس الثقة بيم المدير والعمال ، وبين المؤسسة والمجتمع ، وهو ذا أهمية بالغة لأنه مركز الأخلاق جلها ، فالأمانة تبنى على الصدق ، والثقة تبنى على الصدق ،وحسن الخلق رأس الحكمة ، قال صلى الله عليه وسلم :" عَلَيْكَ بِحُسْنِ الْخُلُقِ , وَطُولِ الصَّمْتِ، فَوَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ، مَا تَجَمَّلَ الْخَلَائِقُ بِمِثْلِهِمَا [26]" حسن الخلق من جوامع الكلم التي تشمل كل الأخلاق الحميدة الحسنة ، والأخلاق هي الإسلام، والإسلام هو الأخلاق قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:" إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق "[27] والدين بغير خلق وأدب كمحكمة بلا قاض ! والأخلاق بغير دين عبث، والناظر في مشاكل هذه الأمة في هذا العصر يجد أنها مشاكل أخلاق وأزمة أخلاق،وقد حث الإسلام على مراعاة الآداب وأكد أن العبادات هي الطريق المقبول والوحيد لإصلاح الأخلاق وغرس الفضائل فيهم ومن ثم إصلاح المجتمع بإصلاح أفراده.

وحين سئلت امنا عائشة عن خلق النبي صلى الله عليه وسلم فقالت : " اليس تقرأ القرآن " قال: بلى،قالت " فإن خلق نبي الله كان القرآن ". [28] وقال ابن كثير في ذلك : " صار امتثال القرآن أمراً ونهياً سجية له وخلقاً تطبعه،وترك طبعه الجبلّي،فمهما امره القرآن فعله،ومهما نهاه عنه تركه "[29]. وقال تعالى : ﴿إن هذا القرآن يهدي للتي هي أقوم﴾[الإسراء/9]، وقد أخذه نبي الحكمة صلى الله عليه وسلم بقوة، فتمكن بهذا القرآن المحكم أن يعالج ظلمات

([25])سعد الدين:د.إيمان عبد المؤمن ، الأخلاق في الإسلام ص25، مكتبة الرشد، الرياض–السعودية،ط1424،1هـ-2002م .

([26])الجامع الصحيح للسنن والمسانيد (9/ 267).

([27]) البخاري : الادب المفرد (273) الامام أحمد : المسند ، ح رقم (8729) . الحاكم : المستدرك على الصحيحين ، ح رقم (4187) وقال صحيح على شرط مسلم ووافقه الذهبي

([28]) مسلم ، صحيح مسلم ، (746) ، ابو داو د: سنن أبي داو د ،(1342) .

([29]) ابن كثير : تفسير القرآن العظيم ، ج4 ، ص403 .



الجهل بأنوار العلم, وأن ينقل الناس من رعاة غنم إلى قيادة أُمم، فكانت قيادة رائدة, ومنهجية رائعة, بهرت الحضارات الأخرى، وشهد له أرباب الهمم الذين يتصدرون لحل مشاكل الأمم، وما كان هذا إلا بحسن الخلق والإخلاص .

ثالثا: فن القيادة :

ونعني به في إدارة الأعمال ، فن التعامل بين المدير والعمال بحكمة وقيادتهم إلى النجاح ، وبين العمال بعضهم ببعض ، والتعامل من أهم وسائل التفاهم بين الناس، وهو من أهم وسائل المعرفة والإقناع مهما كانت الثقافات والتوجهات، وكذلك من أهم وسائل الدعوة إلى الله أو إلى فكرة يؤمن بها المدير ، قال تعالى: **(ادْعُ إِلِى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)** النحل : 125

ومن هنا كانت الضرورة ملحة للقائمين على الإدارة أن يتقنوا فن التعامل ، والحوار ، من أجل الوصول إلى قلوب العمال، والتأثير فيها نحو الانجاز والتفاني في العمل ، والفضيلة والاستقامة ،وقد اهتم النبي ε بأسلوب التعامل ، والحوار، وجعل منه منهجاً في خطاباته للناس ودعوته لهم، لما له من أثر وتأثير بالغين في نفوس المستمعين وعقولهم، ولما له من تحفيز على طاعة المدير وتنفيذ الأمر ، ولما فيه من تلقين وتوجيه إداري لكل العمال [30].

المطلب الثالث : وسائل الحكمة في إدارة الأعمال

أولاً : إدارة الوقت : الوقت هو رأس المال الحقيقي وهو من أهم موارد الإدارة ، وتحتاج إدارة الوقت إلى حكمة بالغة ، ذلك لأنها تعتبر علم وفن قائم بذاته ، وهي عنصر أساسي من عناصر الإدارة المهمة ، ونعني بإدارة الوقت هو : قدرة الإدارة على إنجاز الأعمال يشكل تام ومنظم وتحقيق الأهداف المرجوه بأقل التكاليف ، وضمن الإمكانات المتاحة ، وفي الوقت المناسب ، والحكمة في هذا هو مدى استفادة الإدارة من الوقت في انجاز العمل ، وبها يحدد النجاح أو الفشل في المؤسسة ، فإذا استطاع المدير والعمال عمل توازن بين الأهداف التي يسعون إلى الوصول إليها ، والواجبات اللازمة عليهم الوفاء بها للآخرين ، فقد نجحت المؤسسة وإلا فالفشل للمؤسسة .

([30])اللوح : عبد السلام حمدان ، أدب الحوار في الإسلام ، مؤتمر الإرشاد والوعظ السنوي، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بفلسطين،1626هـ. 2005م، ص2.



إدارة الوقت والفكر – فالدين الإسلامي وتعاليمه السمحة تدعو إلى حسن استثمار الوقت وإدارته بفعالية، وهذا عين ما تدعو إليه الإدارة في مفهومها المعاصر [31].

والنبي عليه الصلاة والسلام ليبين لنا أهمية الوقت ، استخدم أهم لحظة في حياة الإنسان ، وهي وقوفه بين يدي الله عز وجل للحساب ، فقال صلى الله عليه وسلم : " لَا تَزُولُ قَدَمَا عَبْدٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ حَتَّى يُسْأَلَ عَنْ أَرْبَعٍ عَنْ عُمُرِهِ فِيمَا أَفْنَاهُ وَعَنْ جَسَدِهِ فِيمَا أَبْلَاهُ وَعَنْ عِلْمِهِ فِيمَا عَمِلَ بِهِ وَعَنْ مَالِهِ مِنْ أَيْنَ اكْتَسَبَهُ وَفِيمَ انفقه [32]" .

وكان النبيُّ صلى الله عليه وسلم من أشدِّ الناس حفظًا لوقته؛ فكان لا يصرف وقتًا في غير عمل لله تعالى، أو فيما لا بد منه لصلاح نفسه، يقول علي بن أبي طالب رضي الله عنه يصف حال النبيِّ صلى الله عليه وسلم بأنه: "كان إذا أوى إلى منزله جزّأ دخوله ثلاثة أجزاء؛ جزءاً لله، وجزءاً لأهله، وجزءاً لنفسه، ثم جزأ جُزأه بينه وبين الناس [33] " .

فربط بين استثمار الوقت بما يرضي الله، وبين دخول الجنة والأسئلة التي سيواجهها كل منا؛ ولذلك سوف نعدد بعض الفوائد لاستثمار الوقت واستغلال كل ثانية دون في عمل مفيد. [34]"

السعادة : أثبتت الابحاث إن الإنسان الذي يشغل وقته فب أعمال مفيدة ومنظمة ونافعة ، أكثر سعادة من الذي يضيع وقته من دون فائدة ، فالسعادة مرتبطة بما يقدمه الإنسان من أعمال نافعة لنفسه وللآخرين ، فالذي يريد السعادة له وللعمال الذين يعملون معه، عليه أن يتعلم كيف يستثمر وقته ووقتهم بالكامل ، ولا يترك وقته وعمله للظروف المحيطة ، كالقارب الذي تتقاذفه الريح والامواج دون توجية أو سيطرة ، فالغرق والخسارة ستكون النتيجة ، فاستغلال الوقت هو مفتاح السعادة .

([31])خالد بن عبد الرحمن بن علي الجريسي ،إدارة الوقت من المنظور الإسلامي والإداري (ص:8) .

([32])فتح الباري لابن حجر (11/ 414) .

([33]) البيهقي :أبو بكر ،أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخُسْرَوْجِردي الخراساني (المتوفى: 458هـ)شعب الإيمان ،تحقيق : الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد،مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع الدار السلفية ببومباي بالهند، ط1،1423 هـ - 2003 م.

([34])http://www.kaheel7.com-2010-03-11. تاريخ الاستفادة : 2016/9/8م .



النجاح : بسبب عدم معرفة الكثير أهمية الوقت ، جعلهم غير راضين عن حياتهم وأعمالهم ، لأن هذا ما جعلهم يعانون من أمراض نفسية تنشأ عن عدم الرضا عن أنفسهم وأعمالهم والتي سببت لهم آلام نفسية كانت عليهم أصعب من الآلام الجسدية ، واستغلال الوقت بما يفيد هو النجاة من هذه الاضطرابات النفسية ، والعلاج الوحيد للآلام النفسية ، فالحكمة في استثمار الوقت تمنح النفس الرضا ، وتشعر العمال بالسعادة مما يزيد في طاقة انتاجهم وانجازاتهم ، وبالتالي تكون إدارة الوقت سبب في نجاح الفرد والمؤسسة ، فإدارة الوقت الناجحة تعني النجاح في العمل والمؤسسة .

كسب المال : من خلال إدارة الوقت بحكمة، تكسب المؤسسة الارباح والأموال ،رغم أن المال ليس هدفا اساسيا عند المسلمين ، إلا أنه وسيلة لتحقيق أهداف أسمى ، مثل الصدقات والإنفاق على الأهل والأولاد فيما يرضي الله تعالى ، لذلك فالمدير المسلم له حاجة ماسة لثقافة إدارة الوقت ، فلا يبذر بالمال ولا يبخل به ، ويستثمر الوقت في إنجاز عمل يكسبه مالا حلالا طيبا، وينفقه في الحلال .

والله عز وجل ربط بين الرزق والتقوى في كثير من الآيات ، وأهم عنصر من عناصر التقوى عدم تضيع الوقت ، واستغلاله في الاعمال الصالحة ، والثقة بالله عز وجل وعطائه ،وعندما تستغل وقتك في رضا الله سيسخر لك الله كل شيء لخدمتك، وسييسر لك أسباب الرزق، ولذلك أقول: إن الإدارة الناجحة للوقت تعني المزيد من الرزق بإذن الله.

فوائد لا تُحصى لإدارة الوقت بحكمة وفاعلية ،لو أردنا أن نعدّد فوائد الإدارة الفعالة للوقت سوف نحتاج لمجلدات... ولكن يكفي أن نقول إن الإدارة الصحيحة للوقت على ضوء الكتاب والسنّة تعني: إنجاز الكثير من الأعمال في زمن قصير... تعني حل العديد من المشاكل بجهد أقل... تعني الاستقرار الاجتماعي والنفسي... تعني المزيد من الاستقرار العاطفي والشعور بالسعادة والقوة والتفاؤل... تعني التخلص من التراكمات السلبية التي تنهك طاقات الإنسان ... وتعني التخلص من الحزن والقلق وتعني أنك بدأتَ حياة جديدة، لن تستطيع الكلمات وصفها، ولكن بمجرد أن تنظم وقتك ، ووقت العاملين؛ ستدرك روعة تنظيم الوقت وإدارته[35].

ثانياً التخطيط : هو عبارة عن عملية فكرية تعتمد على المنطق والترتيب والتقدير والمرونة وإيجاد البدائل. المدير مُلزَم بالتخطيط المستقبلي لتفادي النكبات والأزمات التي قد تحيط بالمؤسسة في كل مجال. ومن الأحاديث النبوية الدالَّة على التخطيط والعمل لتفادي تقلبات المستقبل حتى يحمي الإنسان نفسه ومَنْ تحت ولايته قوله صلى الله عليه وسلم لسعد

(35) http://www.kaheel7.com-2010-03-11. تاريخ الاستفادة : 2016/9/8م بتصرف .



بن أبي وقاص– رضي الله عنه–: "...إنك أن تذر ورثتك أغنياء خير من أن تذرهم عالة يتكففون الناس...) وأيضًا قوله للأعرابي الذي ترك ناقته عند باب المسجد دون أن يعقلها: "اعقلها وتوكل"، وفي هذا الحديث إشارة للإداري المسلم بأن يربط التوكل على الله بالاحتياط والتخطيط الذي لا يتنافى مع التوكل، ولا مع القضاء والقدر..

ثالثاً التنظيم: هو بيان وتحديد الهيكل الذي تنتظم فيه علاقات الإدارة والمسؤولية وهو كيان حي متحرك ولابد من إعداده ليتلاءم دائمًا مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وهو ما جاء به الإسلام ،قال تعالى{ أهم يقسمون رحمة ربك نحن قسمنا بينهم معيشتهم في الحياة الدنيا ورفعنا بعضهم فوق بعض درجات] }الزخرف: 23[، وهذا غاية في التنظيم، فهو تنظيم الكون والحياة بأجمعها. ونجد في قدوم النبي – صلى الله عليه وسلم– أولى خطوات التنظيم وهي المؤاخاة حيث قال) :تآخوا في الله أخوين أخوين (فآخى بين المهاجرين والأنصار ليكونوا نواةً لتنظيم المجتمع.

رابعاً الرقابة : هو القدرة على السير الصحيح مع الموظفين، وهدايتهم وتوجيههم مع إيجاد روح الود والحب والرضى والانتماء للعمل. ولقد اعتنى الإسلام بالتوجيه وأولاه رعاية خاصة لشحذ الهمم، في قوله ، آل عمران ، وهذا توجيه { ولو كنت فظًا غليظ القلب لانفضوا من حولك}عام للمدراء والموظفين.

ما تقدم من وسائل الحكمة في إدارة الوقت والتخطيط والتنظيم ثم الرقابة ، يحتاج إلى التوجية والتقويم بين الحين والآخر للحكم على الإدارة والشركة بالنجاح ، وتحقيق الهدف من إنشائها ، وتحقيق الارباح المتوقعة منها، وإيضا حتى تستمر المؤسسة ولا تموت بعد عمر معين .**وكل هذه الوسائل ستتضح لنا في التطبيقات التي في المبحث الثاني والذي يأتي مباشرة**

المبحث الثاني : **تطبيقات عصر الحكمة في إدارة الأعمال.**

التطبيقات كثيرة لا تعد ولا تحصى، وتحتاج إلى مجلدات ، لذلك اضع هنا فقط ثلاثة نماذج تطبيقية فقط.

المطلب الأول: التخطيط في بناء المؤسسة :

يعد التخطيط ضرورة من ضرورات الحياة الإدارية ، وذلك لمواجهة المجهول والخطر المحتمل ، والتخطيط يهدف إلى تنظيم شؤون حياته ولتطويع المستقبل المجهول لأهدافه وأعراضه ، أول ما يقوم به المدير من عمل هو وضع خطة لعمل المؤسسة ، من حيث الموقع ، رأس المال ، الكفاءات ، وغيرها من الأمور الاساسية الإدارية ، والتخطيط الإداري في الأعمال



خاصة، يتجلى في قصة يوسف عليه السلام التي حوت على مجموعة من الخطط المستقبلية مع كامل التوكل على الله تعالى ، والإيمان بالغيب ، وفيها من المتابعة والتنظيم والإشراف على ما تم التخطيط له ، لمعرفة جوانب القوة في التنفيذ من أجل الإبقاء عليها ... وفيها من التوجيه إلى ما يفعلونه في تلك السنين ، وذلك بادخار ما استغلوه في السنوات السبع في سنبله ... والحكمة في الأمر هو في إطار القصة مواجهة علمية عملية عميقة للتخطيط وإعداد الموازنات .

لقد اهتم يوسف عليه السلام بالتخطيط كنهج لتفكير والتدبر بشكل فردي وجماعي في أداء عمل مستقبلي ، مع ربط ذلك بمشيئة الله –تعالى- ثم بذل الأسباب المشروعة في تحقيقه مع كامل التوكل والإيمان بالغيب فيما قضى الله وقدره على النتائج ، ويسعى لتحقيق هدفٍ شرعي للتحكم في ظروف المستقبل؛ لتسخيرها في إنقاذ البلاد والعباد عن طريق تحديد الأهداف ، ووضع السياسات ، وتصميم البرامج ، وتحديد الخطوات والإجراءات والقواعد في إطار زمني محدد ، حيث قدم يوسف عليه السلام خطة من عدة مبادرات لخمسة عشر عاما ، إن هذا التعبير المقرون بالمقترح للمستقبل حرك الملك وحاشية ، وكان سببا لإنقاذ أهل مصر من الفحط القاتل من خلال الخطوات التالية [36]:

- تحديد الأهداف بشكل مسبق .
- وضع سياسات وقواعد لتحقيق الأهداف
- وضع واختيار البدائل المناسبة لتنفيذ الأهداف .
- تحديد الإمكانيات المتاحة .
- تحديد كيفية توفير الإمكانات غير المتوفرة .
- وضع البرامج الزمنية اللازمة لتنفيذ الأهداف.

وقد وضع هدف تنفيذي بتقييد استهلاك الطعام ، حيث أدرك يوسف عليه السلام الخطر وهو القحط في المستقبل ، وبدأ بترتيب البرامج والأنشطة المتعبة في ذاك البلد الكبير ، ويجعل من الزراعة وتنظيمها المهمة الأولى والأهم ، فدعا الناس إلى زيادة الأنتاج ، وعدم الإسراف ، وتقنين الاستهلاك، وتخزين الحبوب للاستفادة في وقت القحط والشدة [37].

([36])العتربي : محمد فتحي محمد ، دور القرآن الكريم في تأسيس الاستراتيجيا وتنمية الوعي رؤية مقاصدية ، بحث في المؤتمر الدولي " تفعيل القيم القرآنية في المجتمع ، المجلد الأول ، ص538-555. بتصرف .

([37]) المرجع السابق ، بتصرف .



وأهتم يوسف عليه السلام بتنظيم وتوزيع الأعمال على العاملين كل في مجال تخصصه ، وذلك استكمال البرامج وترابطها مع بعضها البعض ، حيث أعطى العاملين الصلاحيات لإنجاز ما اسند اليهم من أعمال في أقصر وقت ممكن ، وبأقل كلفة ، وبأعلى مستوى للأداء ، ووضع من نفسه المتابع والمشرف ، على تنفيذ ما تم التخطيط له ، لمعرفة جوانب القوة في التنفيذ من أجل الإبقاء عليها ، والعمل على تعزيزها ، ومعرفة نواحي الضعف لتلافيها أو علاجها .

والتوجيه هو أحد الوظائف الإدارة الأساسية ، ومن أكثرها حساسية ،لارتباطه بالقيادة ، فقام يوسف عليه السلام بتوجيههم إلى ما يفعلونه في سنوات الخير ، وتولى قيادتهم ، وتقنين اعمالهم بحيث جعل من نفسه القائد والموجه في ذات الوقت ، وذلك لثقته بنفسه ، وقدرته على الإدارة بحكمة، وفهمه للأهداف التي يريد تحقيقها [38].

يوسف عليه السلام استلم أهم وزارت الدولة ، وزارة الاقتصاد ، وزارة العمل والعمال ، وزارة الزراعة ، وزارة المالية ، وزارة الطوارئ ، وزارة التخطيط ، فأي قوة وحكمة كانت لدى هذا النبي عليه السلام !

ووضع للملك موازنة تخطيطية توافرت فيها الأصول العلمية والعملية ، حيث وزان بين الايرادات ، والنفقات الاستهلاكية ،بهدف مواجهة الخطر القادم – المجاعة – فكانت الحطة باختصار كما يلي [39]:

(تزرعون) ، الزراعة ، وهي الانتاج مدة من الزمن (سبع سنين) ، مستوى الانتاج، (دأبا) أي نشاطا وعملا دائبا ، متواصلا ، ليزداد الانتاج ،(فما حصدتم فذروه في سنبله) تقنين الاستهلاك وتنظيمه .

(إلا قليلا مما تأكلون) ترشيد الاستهلاك استعدادا لحالة الطوارئ القادمة ،(ثم يأتي من بعد ذلك سبعٌ شدادٌ يأكلن ما قدمت لهن) سبع سنوات من القحط عليكم تقنين الاستهلاك بشكل تام ومتوافق مع الظرف القاسي .

[38] المرجع السابق بكثير تصرف .

[39] المرجع السابق .



(إلا قليلا مما تحصنون) وهي أصعب مرحلة عليكم حفظ البذور لاعادة الانتاج والاستثمار ، استعدادا لعام (فيه يغاث الناس ويعصرون) فالخطة كانت تستهدف كل الناس ، وكل المجتمع ، وعليهم السماع وطاعة هذا القائد والمدير ، لأنقاذ انفسهم من الهلاك ، ولتحقيق التنمية للمجتمع ككل .[40]

والنبي صلى الله عليه وسلم حين أراد تأسيس مؤسسته " الدولة الإسلامية " ، وضع الخطة لتنمية كل المجتمع بكل اطيافه، فوضع المواثيق بين اليهود والمسلمين ، وبين المسلمين بعضهم ببعض ، وقبل ذلك اختار الموقع " يثرب " رأس المال " الإيمان بالله " الكفاءات " الصحابة من كل الفئات، فأسس عليه الصلاة والسلام بناء الدولة على قوة إيمانية ، وبدأ بنزع البغضاء من قلوب المسلمين وزرع بينهم المودة والرحمة ، واسند لكل فرد في الدولة عمل يقوم به ، وكان هو القائد والمشرف والمدير والموجه لهم جميعا .

المطلب الثاني: بناء المؤسسة على العدل .

لا تقوم المؤسسات والشركات، إلا بالعدل والمساواة ،والإحسان في العمل وللعمال ، والتعامل بالخلق الحسن وبعدل ، وذلك بإعطاء كل ذي حق حقه ،وهي مقاصد تبني المجتمع ومؤسساته وتحفظه من الانهيار،"والعدل يشعر المواطن العامل، بالأمن على ماله وعرضه وسائر حقوقه، ففي ظل العدل تختفي الجريمة، وينصرف كل إنسان إلى عمله، ويسهم في بناء مجتمعه وأمته، وبالعدل يجنى الإنسان ثمرة عمله وتعبه، وينطلق في ميادين التنافس الشريف في ميادين الخير، وبالعدل تتم المساواة، ويتفاضل الناس بحسب قدراتهم وجهدهم، والإسلام سبق كل الذين دَعَوْا إلى العدل، وأرسى دعائمه، وقد طبق العدل أروع تطبيق في حياة المسلمين"[41] .

وقد كان لنا في قصة أبي ذر الغفاري رضي الله عنه حين سأل الرسول صلى الله عليه وسلم في أن يوليه فيما أخرجه مسلم : عن أبي ذَرّ رضي الله عنه قال: قلت: يا رسول الله، ألا تستعملني؟ قال: فضرب بيده على منكبي، ثم قال : "يا أبا ذَرّ، إنك ضعيف وإنها أمانة، وإنها يوم القيامة خزي وندامة إلا من أخذها بحقها، وأدَّى الذي عليه فيها." [42] ، وقال النووي في شرح هذا الحديث : " هَذَا الْحَدِيثُ أَصْلٌ عَظِيمٌ فِي اجْتِنَابِ الْوِلَايَاتِ لَا سِيَّمَا لِمَنْ كَانَ فِيهِ ضَعْفٌ

---

(40) المرجع السابق .

(41)ابن تيمية : تقي الدين أبو العباس أحمد بن عبد الحليم بن عبد السلام بن عبد الله بن أبي القاسم بن محمد ابن تيمية الحراني الحنبلي الدمشقي (المتوفى: 728 هـ) الحسبة،تحقيق: علي بن نايف الشحود،ط2،1428هـ - 2007 م ،ص: 178.

(42)مسلم : صحيح مسلم ،كتاب الإمارة ، باب كراهة الإمارة لغير ضرورة ، ح رقم (1825) .



عَنِ الْقِيَامِ بِوَظَائِفِ تِلْكَ الْوِلَايَةِ وَأَمَّا الْخِزْيُ والندامة فهو فِي حَقِّ مَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلًا لَهَا أَوْ كَانَ أَهْلًا وَلَمْ يَعْدِلْ فِيهَا فَيُخْزِيهِ اللَّهُ تَعَالَى يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَيَفْضَحُهُ وَيَنْدَمُ عَلَى مَا فَرَّطَ وَأَمَّا مَنْ كَانَ أَهْلًا لِلْوِلَايَةِ وَعَدَلَ فِيهَا فَلَهُ فَضْلٌ عَظِيمٌ تَظَاهَرَتْ بِهِ[43] " فالعدل الحق هو أن تسند الأمر لمن هو أهل له ، ولكل عمل من يقدر أن يقوم به على أفضل حال ، فلا حرج في اختيار المناسب وترك غير المناسب لكل منصب ، ومن علامات الساعة اسناد العمل لغير أهله .

المطلب الثالث : تطبيق الأمن والحرية .

فإن الأمن يعتبر من أهم مقاصد الحياة، بل لا تتحقق أهم مطالبها إلا بتوفره، حيث يعتبر ضرورة لكل جهد بشري، فردي أو جماعي، لتحقيق مصالح الأفراد والشعوب،والتاريخ الإنساني، يدل على أن تحقيق الأمن للأفراد والجماعات الإنسانية، كان غاية بعيدة المنال في فترات طويلة من التاريخ، وأن الأمن لم ينبسط على الناس في المعمورة إلا خلال فترات قليلة. وتعتمد الحضارات الإنسانية في قوتها وضعفها وانتهائها، على ما تملكه من مقومات ذاتية، تميز حضارة عن أخرى.

ولذلك؛ فإن تكامل عناصر الأمن في الشركة أو مؤسسة ، هو البداية الحقيقية للمستقبل الأفضل، وتوفر عناصر الأمن الديني والاجتماعي والاقتصادي والثقافي، وبقاؤه في المجتمع، ضمان لشركة والمؤسسة للبقاء والانجاز وتحقيق ، والأمن هو الذي نعني السلامة والاطمئنان النفسي، وانتفاء الخوف على حياة الإنسان وعمله ، أو على ما تقوم به حياته من مصالح وأهداف وأسباب ووسائل، أي ما يشمل أمن الإنسان الفرد، وأمن المجتمع [44].

وحقيقة مقصد الأمن مرتبط بمقصد حفظ النفس والذرية ، وحفظ المال والموارد ، بل هو يشمل حفظ كل الضرورات ، وقد أهتم عليه الصلاة والسلام في هذا المقصد وأكد عليه في كل في كثير من الاحاديث،قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ أَصْبَحَ مِنْكُمْ آمِنًا فِي سِرْبِهِ مُعَافًى فِي جَسَدِهِ عِنْدَهُ قُوتُ يَوْمِهِ فَكَأَنَّمَا حِيزَتْ لَهُ الدُّنْيَا [45] ".

فالأمن على نفس العامل، وعلى سلامة بدنه من المرض،وعلى الرزق " قوت يومه " ، هو الأمن الشامل الذي أوجزه عليه السلام في جوامع الكلم – الحديث– ، وجعل تحقق هذا الأمن لدى العامل كأنه ملك الدنيا بأسرها، فكل

---

[43] النووي : شرح النووي على مسلم (12/ 210) ، كتاب الإمارة ، باب كراهة الإمارة لغير ضرورة ، ح رقم (1825) .

[44] التركي : عبد الله بن عبد المحسن ، الأمن في حياة الناس وأهميته في الإسلام ، بتصرف.

[45] الترمذي : محمد بن عيسى بن سَوْرة بن موسى بن الضحاك، الترمذي، أبو عيسى (المتوفى: 279هـ)، سنن الترمذي،تحقيق : أحمد شاكر،مطبعة مصطفى البابي الحلبي – مصر،ط2، 1395 هـ - 1975 م ،أبواب الزهد ،ح رقم(2346) .



ما يملكه الإنسان في دنياه، لا يستطيع الانتفاع به، إلا إذا كان آمناً على نفسه ورزقه، ويظهر اهتمام الإسلام بالأمن حتى في وقت القتال، فلا يصح إرهاب أو قتال من لا يحارب، كالنساء والصبيان، وكبار السن، الذين لا مدخل لهم في القتال ضد المسلمين،ولم يقتصر الأمن على المسلمين، بل إن غير المسلمين، كان لهم نصيبهم من الأمن على أنفسهم وأعراضهم وأموالهم، وقد تم ذلك بالصحيفة التي كانت أول وثيقة تنظم أمور المجتمع المسلم، وعلاقات أفراده من المسلمين بغيرهم من أهل الكتاب، ومن أهم مبادئ تلك الصحيفة أو الوثيقة، أن ذمة الله واحدة، يجير على المسلمين أدناهم، والمسلمون بعضهم موالي بعض من دون الناس، وأن من تبع المؤمنين من يهود، فإن لهم النصرة والأسوة، غير مظلومين ولا متناصرين عليهم.

المطلب الرابع : المساواة والتعايش .

تعد المساواة بين الناس على اختلاف الأجناس والألوان واللغات، مبدأ ومقصداً أصيلاً في الشرع الإسلامي، ولم يكن هذا المبدأ على أهميته وظهوره قائماً في الحضارات القديمة، كالحضارة المصرية أو الفارسية أو الرومانية؛ إذ كان سائداً تقسيم الناس إلى طبقات اجتماعية، ولقد كانت التفرقة بين البشر في المجتمعات القديمة، تستند إلى الجنس واللون، والغنى والفقر، والقوة والضعف، والحرية والعبودية، وكانت طبقة الحكام ورجال الدين من الطبقات المميزة.

وفي العصر الحديث رفعت الثورة الفرنسية سنة 1789م شعار المساواة, غير أنها مبادئ وشعارات رنانة لم تطبق وليس لها أي قوة أو تأثير , وذلك ما نجده في التشريع الإسلامي في مبدأ المساواة بين الناس, فهي تسوية أصلية بحكم الشرع، ومضمونها محدد، وأساليب تطبيقها واضحة، والجزاء عند مخالفتها قائم, وهو جزاء دنيوي وأخروي [46]،والحديث الشريف يؤكد على– المساواة– فيقول نبي الله محمد صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " إِنَّ اللهَ عَزَّ وَجَلَّ قَدْ أَذْهَبَ عَنْكُمْ عُبِّيَّةَ الْجَاهِلِيَّةِ، وَفَخْرَهَا بِالْآبَاءِ، مُؤْمِنٌ تَقِيٌّ، وَفَاجِرٌ شَقِيٌّ، وَالنَّاسُ بَنُو آدَمَ، وَآدَمُ مِنْ تُرَابٍ، لَيَنْتَهِيَنَّ أَقْوَامٌ فَخْرَهُمْ بِرِجَالٍ، أَوْ لَيَكُونُنَّ أَهْوَنَ عِنْدَ اللهِ مِنْ عِدَّتِهِمْ مِنَ الْجِعْلَانِ الَّتِي تَدْفَعُ بِأَنْفِهَا النَّتَنَ "[47].

---

(46) http://www.alimam.ws/ref/1220 ، بتصرف.

(47) الإمام أحمد : مسند أحمد ح رقم(8736) ط الرسالة ج14ص 349، قال الألباني: صحيح، صهيب عبد الجبار: المسند الموضوعي الجامع للكتب العشرة كتاب الكبائر ، التكبر بالنسب من الكبائر ج4ص 351، المكتبة الشاملة ، لكتاب غير مطبوع.



والمقصد من الخلق ، التعارف والتآلف والتعايش بسلام ، ولإتمام التعايش جعل الله الخلق مختلفين في الألوان والأشكال واللغات والوظائف والمواهب ، قال تعالى (وَلَوْ شاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً واحِدَةً وَلا يَزالُونَ مُخْتَلِفِينَ إِلاَّ مَنْ رَحِمَ رَبُّكَ وَلِذلِكَ خَلَقَهُمْ) هود:118، أي لحاجة الناس لبعضهم البعض ، فقد قسم الله تعالى التعايش بين الناس ورفع بعضهم فوق بعض تفضيلا وتسخيراً ، ليكون البلاء والجزاء ،وليتعاون بعضهم مع بعض، فهل حقق البشر هذا المقصد ليكون التعاون والتعايش السلمي والأمن ولبناء المجتمع القوي المتماسك ،والمعيشة والارزاق مقسومة من الله عز وجل لكل البشر،وبناء على ما سبق؛ فقضية التعايش بين الناس مقصداً من مقاصد الشرع وسنة كونية ، وقد ضرب لنا رسول الله عليه الصلاة والسلام مثالا في هذا فقط تعايش مع اليهود والنصارى وتعامل معهم بالتجارة والسلاح والعتاد ، وتزوج منهم ، واستقلبهم في دولته واهدى لهم وقبل منهم الهدايا ، وآكل من طعامهم ، وغير ذلك من صور التعايش ، فالتعايش يتحقق بين البشر لأن الأصل واحد : "كلكم من آدم ، وآدم من تراب "، بهذه الوحدة يتوحد الهدف ببناء المجتمع وتعمير الدولة ويستمر العمران للأجيال بعد الأجيال .

والتعايش الذي نرنوا إليه هو أن يتآلف ويتعايش المدير مع العمال ، والعمال بكافة مستوياتهم الاجتماعية مع بعضهم البعض ، بحكمة التعايش وقبول الرأي والرأي الآخر ، واحترام الآخر ، والتعايش الذي رسمه النبي عليه الصلاة والسلام ،وارسى قواعده في المدينة كنموذج للدولة المسلمة القوية، والإدارة الحكيمة ، التي يظللها التعايش ،والتسامح والمتكافئ بين الأفكار والديانات المختلفة، يمثل نموذجا فريدا وسبقا تاريخيا واستراتيجيا للإسلام لم يسبقه أحد فيه .

الخاتمة : النتائج والتوصيات .

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على النبي العربي الأمين ، وبعد ،،،

في الخاتمة ، اقدم لكم أهم النتائج والتوصيات ، واظن أني قد وقفت على أهم النقاط التي تخص الموضوع ، مؤكدة على أن الحكمة لا تعطى إلا لمؤمن ، وهي ضالته ، وهو أحق بها من غيره ، والإدارة بحكمة هي السعادة والكسب والنجاح

النتائج :

أولا: الحكمة عصارة الخبرات والتجارب التي افرزتها الحوادث والنوازل بعد التدبر والتفكر في الامور ، وهي نتيجة نظر ثاقب ، وقناعة راسخة وبعد نظر ورؤية مستقبلية مشرقة ، ومعرفة للمقاصد المرجوه .



ثانيا :الإدارة علم وفنّ تدبير الأعمال وتوجيهها والسيطرة عليها وضبطها واستعمال الحكمة في اتّخاذ قرارات مناسبة بشأنها.

ثالثا: العمل ، نشاط يقوم الإنسان ، وهو ما يقوم به الشخص من جهد إرادي واعي لاجل هدف اشباع الحاجات التي تخصه.

رابعا: عناصر الحكمة ، الذكاء ، المعرفة ، الإدارة .

خامسا: الإرادة القوية وحدها هي التي تجعلنا ننصاع لأمر الخبرة، وهي التي تنتج سلوكاً يختفي فيه الفارق بين النظرية والتطبيق، وهو السلوك الحكيم.

سادسا: آليات الحكمة ثلاث هي: الحق ، الأخلاق ، فن القيادة

سابعا: الخلق له شأن عظيم في حياة الإنسان المدير ، فالصبر أساس بناء الشركة أو المؤسسة ، وهو السياج الواقي للمؤسسة من الانهيار.

ثامنا :القيادة هي فن التعامل بين المدير والعمال بحكمة وقيادتهم إلى النجاح ، وبين العمال بعضهم ببعض ، والتعامل من أهم وسائل التفاهم بين الناس، وهو من أهم وسائل المعرفة والإقناع مهما كانت الثقافات والتوجهات.

تاسعا : الدين الإسلامي وتعاليمه السمحة تدعو إلى حسن استثمار الوقت وإدارته بفعالية، وهذا عين ما تدعو إليه الإدارة في مفهومها المعاصر .

عاشرا: التخطيط ضرورة من ضرورات الحياة الإدارية ، وذلك لمواجهة المجهول والخطر المحتمل ، والتخطيط يهدف إلى تنظيم شؤون حياته ولتطويع المستقبل المجهول لأهدافه وأعراضه.

الحادي عشر: لا تقوم المؤسسات والشركات، إلا بالعدل والمساواة ،والإحسان في العمل وللعمال ، والتعامل بالخلق الحسن وبعدل ، وذلك بإعطاء كل ذي حق حقه ،وهي مقاصد تبني المجتمع ومؤسساته وتحفظه من الانهيار.

الثاني عشر: والتعايش الذي رسمه النبي عليه الصلاة والسلام ،وارسى قواعده في المدينة كنموذج للدولة المسلمة القوية، والإدارة الحكيمة.



الثالث عشر : الحكمة فضل من الله عز وجل ورزق للمؤمن ، وهي الخير الذي يهبه الله للصالحين من عباده.

التوصيات:

- ضرورة التركيز على الحكمة في إدارة الأعمال ، وحاجة المجتمع إليها لا تقل عن العلوم الأخرى.
- إنشاء كليات ومعاهد في الحكمة ، والتي تهتم بحكمة السلف الصالح في إدارة البلاد والعباد .
- إنشاء كرسي علمي خاص بالحكمة ، وفن القيادة ، وإدارة المعرفة .
- جمع الصف للأمة المسلمة عبر توحيد الأعمال ضمن تكتلات إقليمية مشتركة ، تعيد للأمة الإسلامية دورها القيادي الذي فقدته منذ قرن أو يزيد .

وأخيرا الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم الرسل محمد الهاشمي وعلى آله وصحبه وسلم.

المراجع والمصادر

القرآن الكريم

1- ابن الأثير : مجد الدين أبو السعادات المبارك بن محمد بن محمد ابن عبد الكريم الشيباني الجزري ابن الأثير (المتوفى: 606هـ) **النهاية في غريب الحديث والأثر**، تحقيق: طاهر أحمد الزاوى - محمود محمد الطناحي،المكتبة العلمية - بيروت، 1399هـ - 1979م.

2- ابن تيمية : تقي الدين أبو العباس أحمد بن عبد الحليم بن عبد السلام بن عبد الله بن أبي القاسم بن محمد ابن تيمية الحراني الحنبلي الدمشقي (المتوفى: 728 هـ) **الحسبة**،تحقيق: علي بن نايف الشحود،ط2،1428هـ - 2007 م.

3- ابن فارس ، أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني الرازي، أبو الحسين (المتوفى: 395هـ) ،**مختار الصحاح** ط1، 1415هـ، 1994م، دار الفكر ،بيروت-لبنان ، تحقيق وضبط : شهاب الدين ابو عمرو (2/ 15) .

4- ابن كثير : أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي البصري ثم الدمشقي (المتوفى: 774هـ) **تفسير القرآن العظيم**.

5- ابن منظور ،محمد بن مكرم بن على، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعى الإفريقى (المتوفى: 711هـ) **لسان العرب** ، دار صادر - بيروت ، ط3، - 1414 هـ.



6- أحمد مختار عبد الحميد عمر (المتوفى: 1424هـ) بمساعدة فريق عمل ، **معجم اللغة العربية المعاصر**، دار المغني، الرياض – المملكة العربية السعودية،ط1، 1427 هـ - 2006 م.

7- الإمام أحمد : **مسند أحمد** ،ط الرسالة ج14ص 349، قال الألباني: صحيح، صهيب عبد الجبار: المسند الموضوعي الجامع للكتب العشرة كتاب الكبائر ، التكبر بالنسب من الكبائر ج4ص 351، المكتبة الشاملة ، لكتاب غير مطبوع.

8- البخاري : محمد بن إسماعيل أبو عبدالله ،**الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه** (**صحيح البخاري**) تحقيق : محمد زهير بن ناصر الناصر، الناشر: دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي، ط1.

9- البخاري : محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة البخاري، أبو عبد الله (المتوفى: 256هـ) **الأدب المفرد**،تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، دار البشائر الإسلامية – بيروت .

10- البيهقي :أبو بكر ،أحمد بن الحسين بن علي بن موسى الخُسْرَوْجِردي الخراساني (المتوفى: 458هـ)**شعب الإيمان** ،تحقيق : الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد،مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع الدار السلفية ببومباي بالهند، ط1،1423 هـ - 2003 م.

11- التركي : عبد الله بن عبد المحسن ، **الأمن في حياة الناس وأهميته في الإسلام** .

12- الترمذي : محمد بن عيسى بن سَوْرة بن موسى بن الضحاك، الترمذي، أبو عيسى (المتوفى: 279هـ)، **سنن الترمذي**،تحقيق : أحمد شاكر،مطبعة مصطفى البابي الحلبي – مصر،ط2، 1395 هـ - 1975 م.

13- الحاكم : أبو عبد الله الحاكم محمد بن عبد الله بن محمد بن حمدويه بن نُعيم بن الحكم الضبي الطهماني النيسابوري المعروف بابن البيع (المتوفى: 405هـ) **المستدرك على الصحيحين**،تحقيق: مصطفى عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية – بيروت،ط1، 1411 هـ- 1990م.

14- حسام : أحمد رمضان ، **إدارة الحكمة والقيادة الحكيمة**، باحث فلسطيني في مجال الإدارة.

15- الجريسي خالد بن عبد الرحمن بن علي ، **إدارة الوقت من المنظور الإسلامي والإداري**.المكتبة الشاملة .

16- الرازي: زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الحنفي الرازي (المتوفى: 666هـ) **مختار الصحاح** ، تحقيق: يوسف الشيخ محمد،المكتبة العصرية - الدار النموذجية، بيروت – صيدا،ط5، 1420هـ / 1999م .



17- الراغب الاصفهاني : أبو القاسم الحسين بن محمد المعروف بالراغب الأصفهانى (المتوفى: 502هـ) **المفردات في غريب القرآن**،تحقيق: صفوان عدنان الداودي،دار القلم، الدار الشامية - دمشق بيروت،ط1 - 1412 هـ.

18- الزيات وآخرون : **المعجم الوسيط** ، مجمع اللغة العربية بالقاهرة، دار الدعوة. المكتبة الشاملة .

19- السيوطي: عبد الرحمن بن أبي بكر، جلال الدين السيوطي (المتوفى: 911هـ)، الديباج على صحيح مسلم بن الحجاج، حقق أصله، وعلق عليه: أبو اسحق الحويني الأثري ،الناشر: دار ابن عفان للنشر والتوزيع - المملكة العربية السعودية – الخبر، الطبعة: الأولى 1416 هـ - 1996 م .

20- السيوطي : جلال الدين عبد الرحمن بن أبي بكر ، (المتوفى: 911هـ) المزهر في علوم اللغة وأنواعها ،تحقق: فؤاد علي منصور، دار الكتب العلمية – بيروت ،الطبعة: الأولى، 1418هـ 1998م.

21- الشاطبي : إبراهيم بن موسى بن محمد اللخمي الغرناطي الشهير بالشاطبي (المتوفى: 790هـ) **الموافقات**،تحقيق: أبو عبيدة مشهور بن حسن آل سلمان، دار ابن عفان،1417هـ/ 1997م.

22- صهيب عبد الجبار: **المسند الموضوعي الجامع للكتب العشرة** ، المكتبة الشاملة ، لكتاب غير مطبوع.

23- العتربي : محمد فتحي محمد ، **دور القرآن الكريم في تأسيس الاستراتيجيا وتنمية الوعي** رؤية مقاصدية ، بحث في المؤتمر الدولي " تفعيل القيم القرآنية في المجتمع.

24- العسكري ، أبو هلال الحسن بن عبد الله بن سهل بن سعيد بن يحيى ابن مهران (المتوفى: نحو 395هـ) **معجم الفروق اللغوية = الفروق اللغوية بترتيب وزيادة** ،مؤسسة النشر الإسلامي بقم ،ط1 ،1412هـ.

25- الفيروزآبادي، مجد الدين أبو طاهر محمد بن يعقوب (المتوفى: 817هـ) ، **القاموس المحيط** ، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت– لبنان،ط8 ، 1426 هـ - 2005 م.

26- القحطاني : سعيد بن علي بن وهف ،**الحكمة في الدعوة إلى الله تعالى**، ط1، وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد - المملكة العربية السعودية : 1423هـ .

27- القرافي : أحمد بن إدريس ، **الفروق** ، دار الكتب العلمية ،بيروت –لبنان ،ط1، 1998م.

28- اللوح : عبد السلام حمدان ، أدب الحوار في الإسلام ، مؤتمر الإرشاد والوعظ السنوي، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بفلسطين،1626هـ. 2005م.

29- اللوح : عبد السلام حمدان ،**أدب الحوار وآفاقه في السنة المطهرة"** ،بحث مقدم إلى مؤتمر الإرشاد والوعظ السنوي ، وزارة الأوقاف الدينية بفلسطين ، 2005م .



30- **مجلة الرابطة : إدارة المعرفة** ، مجلة ثقافية تصدر عن الأمانة العامة لرابطة المؤسسات العربية الخاصة للتعليم العالي ، المجلد الرابع ، العددان الثالث والرابع ، رمضان 1425هـ/ 2004م تشرين ثاني .

31- مسلم : مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري (المتوفى: 261هـ) ، **كتاب المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم**، المحقق: محمد فؤاد عبد الباقي، الناشر: دار إحياء التراث العربي – بيروت .

32- مصطفى ، إبراهيم : **المعجم الوسيط** ، تحقيق مجمع اللغة العربية ، دار الدعوة ،ط3.

/http://majles.alukah.net/t30425

.http://www.kaheel7.com-2010-03-11

.http://www.al-islam.com





دليل النشر

بسم الله الرحمن الرحيم

تعتمد مجموعة مجلات **المعهد العلمي للتدريب المتقدم والدراسات (معتمد)** أعلى المعايير الدولية التي من شأنها رفع مستوى الأبحاث إلى مستوى العالمية، وتضيف للبحث في حال التزام الباحث بها ترقية حقيقة لمستوى بحثه، وكذلك تعزز من خبرته في مجال **النشر العلمي**؛ إن جملة المواصفات الواردة في هذا الدليل التوجيهي؛ تضفي على أبحاثنا شكلاً علمياً يعزز من مضمونها ويخرجه إلى القارئ بصيغة تتناسب مع تطور **ضوابط النشر العلمي** ومعارفه، مما يحقق مواكبة فاعلة لمستجدات النشر المعرفي.

تعليمات للباحثين:

1- ترسل نسختين من البحث **لقسم النشر على الإيميل**: (publisher@siats.co.uk) تحت برنامج Microsoft Word واحدة بصيغة (Word) ، وأخرى بصيغة (PDF).

2- يُكتب البحث بواسطة الحاسوب (الكمبيوتر) بمسافات (**واحد ونصف**) بين الأسطر شريطة ألا يقل عدد الكلمات عن **4000** و لايزيد **عن5000** كلمة، حجم الخط 16 ,للغة العربية (**Traditional Arabic**) و **12** للغة الإنجليزية (**Time New Roman**)، بما في ذلك الجداول والصور والرسومات , ويستثنى من هذا العدد الملاحق والاستبانات.

3- واجهة البحث: يُكتب عنوان البحث باللغتين العربية والإنجليزية، وأسفل منه تكتب أسماء الباحثين كاملة باللغتين العربية والإنجليزية، كما تذكر عناوين وظائفهم الحالية ورتبهم العلمية، وسنة النشر بالهجري والميلادي.

4- العناوين الرئيسية والفرعية: تستخدم داخل البحث لتقسيم أجزاء البحث حسب أهميتها، وبتسلسل منطقي، وتشمل العناوين الرئيسية: ملخص البحث وتحته الكلمات المفتاحية، (**ABSTRAC** وتحته **KEYWORDS**)، المقدمة، البحث وإجراءاته، النتائج، المصادر والمراجع.

5- يرفق مع البحث ملخص باللغة العربية وآخر باللغة الإنجليزية، على ألا تزيد كلمات الملخص على (**150**) كلمة، وتكتب بعد الملخص الكلمات المفتاحية **KEYWORDS** على ألا تزيد على (**5**) **كلمات**، مع ملاحظة اشتمال الملخص على أركانه الأربعة: المشكلة والأهداف والمنهج والنتائج.

6- يقسم البحث إلى مباحث ومطالب تُكتب وسط الصفحة بخط سميك.

7- تطبع الجداول والأشكال داخل المتن و ترقم حسب ورودها في البحث، ويكون لكل منها عنوان خاص، ويشار إلى كل منها بالتسلسل، وتستخدم الأرقام العربية (1, 3,2...) في كل أجزاء البحث.

8- كل بحث يجب أن يشمل على مانسبته 20 % من المراجع الأجنبية ويستثنى من ذلك أبحاث الشريعة واللغة العربية.

9- مدة تعديل البحوث: يعطى الباحث مدة أقصاها **3 أشهر** لإجراء التعديلات على بحثه إن وجدت، وللمجلة الحق بعد ذلك في رفض البحث رفضا نهائيا حال تجاوز الباحث المدة المحددة للتعديل.

10- يلتزم الباحث بدفع النفقات المالية المترتبة على إجراءات التقويم في حال طلبه سحب البحث ورغبته في عدم متابعة إجراءات النشر.

11- لا تجيز المجلة سحب الأبحاث بعد قبولها للنشر بأي حال من الأحوال ومهما كانت الأسباب.

12- **(التوثيق) قائمة المراجع**:

- تهمش المراجع في المتن باستخدام الأرقام المتسلسلة، وتبين بإيجاز في قائمة بآخر البحث بحسب تسلسلها في المتن؛ على أن توضع قبل قائمة المصادر والمراجع.
- وكيفية هذا الإجراء: أن يقوم الباحث بوضع حاشية سفلية بطريقة إلكترونية لكل صفحة كما هو معهود، ثم بعد أن ينتهي الباحث من بحثه كاملا يقوم بنقل هذه الحواشي مرة واحدة إلى نهاية البحث عن طريق اتباع طريقة ذلك من خلال هذا الفيديو التوضيحي (*تعلم وورد: نقل الحواشي السفلية الى آخر صفحة دفعة واحدة*)

t=87s&v=al_g_hAweCU?https://www.youtube.com/watch
https://youtu.be/al_g_hAweCU

للإشارة إلى المرجع في الموضع الأول، هكذا:

ابن عطية، عبد الحق بن غالب. (2007). المحرر الوجيز في تفسير الكتاب العزيز. تحقيق: عبد السلام محمد. بيروت: دار الكتب العلمية. ط: 2. ج: 2، ص: 145.

وفي المواضع الأخرى له يشار إليه، هكذا:

ابن عطية، المحرر الوجيز في تفسير الكتاب العزيز. مرجع سابق، ج: 3، ص: 150.

- توثق **المصادر والمراجع** في قائمة واحدة في نهاية البحث، وترتب هجائياً حسب الاسم الأخير للمؤلف، وذلك باتباع الطريقة التالية:

الكتاب لمؤلف واحد:

ابن عطية، عبد الحق بن غالب. (2007). المحرر الوجيز في تفسير الكتاب العزيز. تحقيق: عبد السلام محمد. بيروت: دار الكتب العلمية. ط: 2.

للمؤلف أكثر من كتاب

ابن خالويه، الحسين بن أحمد الهمذاني. (1979). الحجة في القراءات السبع. بيروت: دار الشروق.

ـــ. (1992). إعراب القراءات السبع وعللها. تحقيق: عبد الرحمن بن سليمان العثيمين. القاهرة: مكتبة الخانجي.

الكتاب لمؤلفَين اثنين:

البغا، مصطفى ديب. مستوى، محي الدين. (1996). الواضح في علوم القرآن. دمشق: دار العلوم الإنسانية.

الكتاب لثلاث مؤلفين أو أكثر:

محمد كامل حسن وآخرون. (2005). التجديد. كوالالمبور: الجامعة الإسلامية العالمية الماليزية.

المقالة في مجلة علمية:

راضي، فوقية محمد. (2002). "أثر سوء المعاملة وإهمال الوالدين على الذكاء". المجلة المصرية للدراسات النفسية. المجلد: 12. العدد: 36. ص 27-36.

المقالة في مؤتمر:

عبد الجليل، محمد فتحي محمد. (2018). "أثر المرأة في الدعوة والتربية في ضوء القرآن الكريم". المؤتمر الدولي للقرآن الكريم في المجتمع المعاصر. ماليزيا: جامعة السلطان زين العابدين.

الرسالة العلمية:

عبد الجليل، محمد فتحي محمد. (2016). "منهج ابن زنجلة في توجيه القراءات في كتابه حجة القراءات". رسالة دكتوراه، جامعة السلطان زين العابدين.

المؤلفات المترجمة:

القاضي، عبد الفتاح. (د. ت). تاريخ المصحف. (تر: إسماعيل محمد حسن). ترنجانو: المؤسسة الدينية.

13- عند قبول البحث للنشر يوقع الباحث على انتقال حقوق ملكية البحث الى إدارة معتمد

14- لهيئة التحرير الحق بإجراء أي تعديلات من حيث نوع الحروف ونمط الكتابة، وبناء الجملة لغوياً بما يتناسب مع نموذج المجلة المعتمد لدينا.

15- قرار هيئة التحرير بالقبول أو الرفض قرار نهائي مع الاحتفاظ بحقها في عدم إبداء الأسباب.

16- يمكن للباحث الحصول على بحثه المنشور والعدد الذي نشر فيه بحثه من موقع المجلة إلكترونياً

ملاحظة: عزيزي الباحث إن هذه المواصفات مأخوذة عن لوائح دولية مُعتمدة، وهي تعزز من مستوى بحثك من حيث الشكل الذي لا يقل أهمية عن المضمون، وإن أية مخالفة لها ستكلفك تأخيراً إضافياً يمكن تجنبه في حال الالتزام بها.

آليات النشر والإحالة:

بعد تسلم إدارة المجلة نسخة البحث من الباحث، تقوم بإحالتها إلى المحكمين، وتلتزم بمدة لا تزيد عن **30** يوماً لتزويد الباحث بتقرير عن بحثه يتضمن الملاحظات، بعدها يمهل البحث مدة لا تزيد عن **90 يوماً** (**3 أشهر**) للأخذ بالملاحظات .

ينشر البحث بعد أول أو ثاني عدد يعقب تاريخ إصدار خطاب قبوله للنشر على الأكثر، حسب أولوية الدور وزخم الأبحاث المحالة للنشر.

Content